

BCR Asigurari VIG

BCR Asigurari VIG - Insurance Assistance

Incepand cu 15.01.2011 a fost lansata aplicatia “***BCR Asigurari VIG – Insurance Assistance***” disponibila pentru posesorii/utilizatorii de smartphone-uri, prin care utilizatorii acestei aplicatii beneficiaza de urmatoarele servicii:

- ✓ **informatii privind locatiile si numerele de telefon ale sucursalelor/agentiilor BCR Asigurari;**
- ✓ **informatii privind cateva produse de asigurare: Ex. Casco Plus, Accident Plus, RCA**
- ✓ **contactarea serviciului de urgenta 112, Pointer Asistenta rutiera 021.9765, Call Center Daune**
- ✓ **contactarea unitatilor BCR Asigurari**
- ✓ **transmiterea de informatii necesare pentru dosarul de dauna**
- ✓ **transmitere solicitare pentru incheierea de asigurari**

BCR Asigurari VIG

Instalare Aplicatie BCR Asigurari VIG - Insurance Assistance

- **Platforma Apple**

Aplicatia se instaleaza gratuit pe iPhone, din AppStore - accesare link din site-ul nostru www.bcrasigurari.ro. Ghidul de instalare al aplicatiei se gaseste in procedura de lucru, sau pe www.youtube.com sub denumirea de Insurance Assistance BCR Asigurari VIG – How to

- **Platforma Android**

Aplicatia se instaleaza grauit pe telefoane compatibile ale producatorilor (Ex. HTC, LG, Sony-Ericson, Motorola, Samsung) care sustin acesta platforma, Android Market (cont pe Google)

- **Help desk**

Pentru ajutor la descarcarea aplicatiei se poate apela numarul **0725 909 799**



BCR Asigurari VIG

Primul ecran al aplicatiei

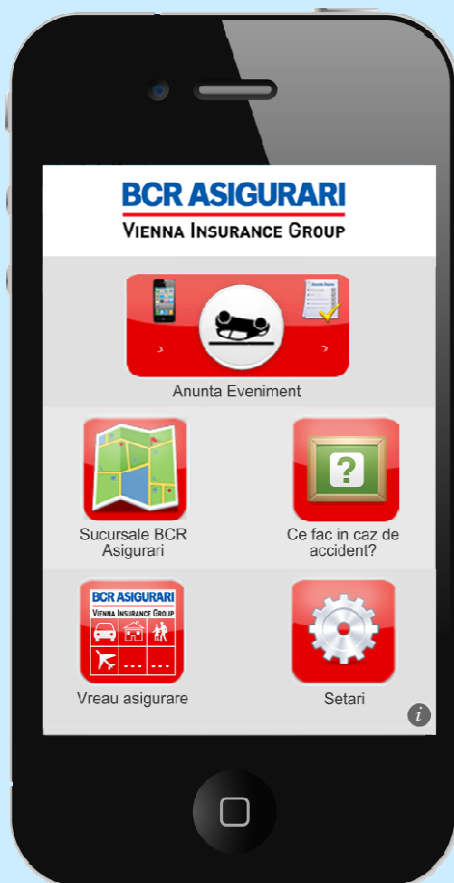
La prima deschidere a aplicatiei, utilizatorul va fi rugat sa introduca cateva informatii personale.

(In cazul in care doreste sa le introduca mai tarziu, poate face acest lucru din setari):



BCR Asigurari VIIG

Despre Aplicatie



- este compatibila pentru aparate de tip **SMARTPHONE**, prin care BCR Asigurari furnizeaza servicii de informare/asigurare/daune pentru utilizatorii acestei aplicatii care detin/nu detin, polite de asigurare incheiate la BCR Asigurari sau care doresc sa incheie asigurari;
- **smartphone-ul (gadget-ul)** reprezinta orice dispozitiv de comunicare de tipul iPhone, iPod, telefon, care este în același timp un telefon mobil, un player multimedia și un dispozitiv de comunicație fără fir.
- **iPhone** are suport pentru push e-mail, telefonie mobilă, SMS, GPS, navigare web. În plus este dotat cu un ecran de tip *touchscreen* si include diferite funcții ale sistemului de operare.

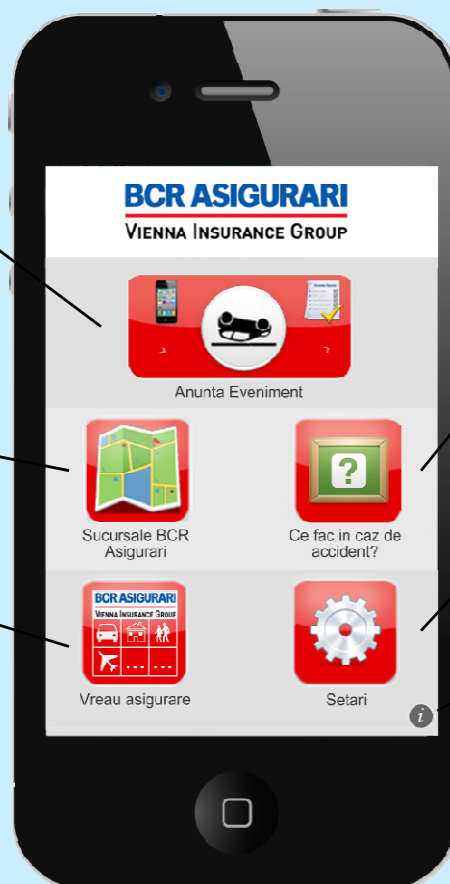
BCR Asigurari VIIG

Sețiuni Aplicație

Secțiunea
“Anunța Eveniment”

Secțiunea
“Sucursale BCR
Asigurari”

Secțiunea
“Vreau Asigurare”



Secțiunea
“Ce fac in caz de
accident”

Secțiunea “Setari”

Secțiunea
“i - Informatii”

BCR Asigurari VIG



Anunta Eveniment



Sectionea “Anunta Eveniment”

Prin accesarea acestei sectiuni se deschide fereastra alaturata cu urmatoarele subsectiuni:

- **112** - apelarea numarului de telefon de urgenta la Politie, Salvare, Pompieri;
- **“ POINTER Asistenta Rutiera ”** – apelarea Call Center Pointer RSA, pentru serviciile de asistenta rutiera oferite posesorilor de asigurare CASCO PLUS, prin partenerul POINTER RSA;
- **Call Center Daune BCR Asigurari** - apelarea numarului de telefon prioritar pentru inregistrarea dosarelor de dauna
- **Trimite informatii despre accident** - completare miniformular si transmitere prin e-mail a informatiilor despre un eveniment, poze si informatii de contact ale asiguratului/pagubitelui/utilizatorului aplicatiei.

BCR Asigurari VIG



Subsectiunea “Trimiteti informatii despre accident”

Prin accesarea acestei subsectiuni se deschide fereastra alaturata:

Anunta Eveniment

Detalii eveniment:
Furnizati informatii cu privire la data si locul accidentului, descriere, etc.

Informatii eveniment

Poze:
Adaugati poze de la locul accidentului, cu masina dumneavoastra, alte masini, placute inmatriculare, etc.

Adaugare imagini

Datele dumneavoastra:
Furnizati informatii de contact precum si informatii despre autovehicul.

Informatii contact

Trimiteti Informatii

Subsectiunea “Detalii eveniment”

Prin click pe “Informatii eveniment” se deschide ecranul alaturat, unde se introduc: data evenimentului, ora, locul accidentului (utilizatorul poate introduce manual adresa sau poate da click pe localizare GPS). Apoi click pe „Continua”.

Informatii Eveniment

Data Eveniment

Jan 24 2011

3 13 PM

Local Accidentului

Localizare GPS

Subsectiunea “Poze”

Prin click pe „Adaugare imagini” se deschide automat camera foto, utilizatorul putand sa pozeze accidentul. Fotografia se adauga automat.

Subsectiunea “Datele dumneavoastra”

Prin click pe “Informatii contact” se deschide ecranul de mai jos, unde utilizatorul poate introduce: info personale (nume, prenume, adresa, telefon, email, nr permis), info autovehicul (tip auto, marca, model, nr inmatriculare, nr contract). Apoi click pe „continua”.

Informatii Contact

Datele dumneavoastra

Nume: Popescu

Prenume:

Adresa:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
q w e r t y u i o p
! @ # \$ % & * ? /
a s d f g h j k l
_ " ' () - + =
[] ^ _ { } | ~
[Settings] [Back] [Home] [12#]

Buton “Trimiteti informatii”

Prin click pe „Trimiteti informatii”, datele completate ajung la BCR Asigurari, utilizatorul urmand sa fie contactat in cel mai scurt timp de un reprezentant BCR

BCR Asigurari VIIG



Sucursale BCR



Secțiunea “Sucursale BCR”

Prin accesarea acestei secțiuni se deschide fereastra alăturată care conține harta GPS, pe care sunt poziționate toate sucursalele zonale, sucursalele județene și agențiile BCR Asigurari

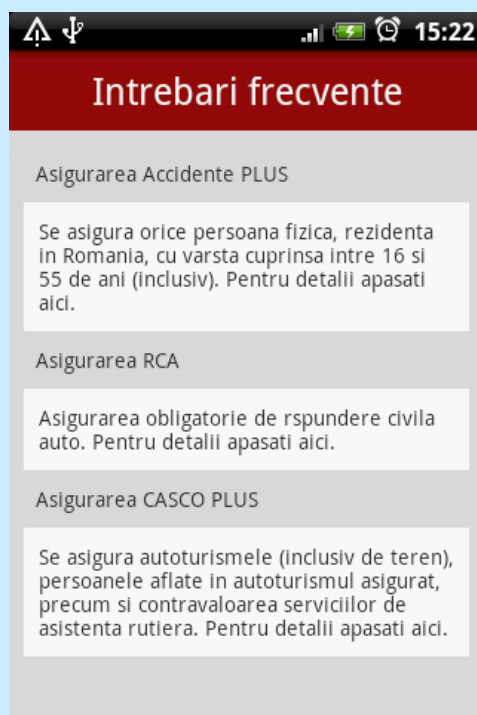
Prin apăsarea ecranului (touchscreen) utilizatorul poate mari sau micșora harta, pentru a localiza și vizualiza:

- poziționarea unității de hartă în cadrul localității
- numerele de telefon ale unităților teritoriale BCR Asigurari

BCR Asigurari VIG



Vreau asigurare



Sectionea “Vreau Asigurare”

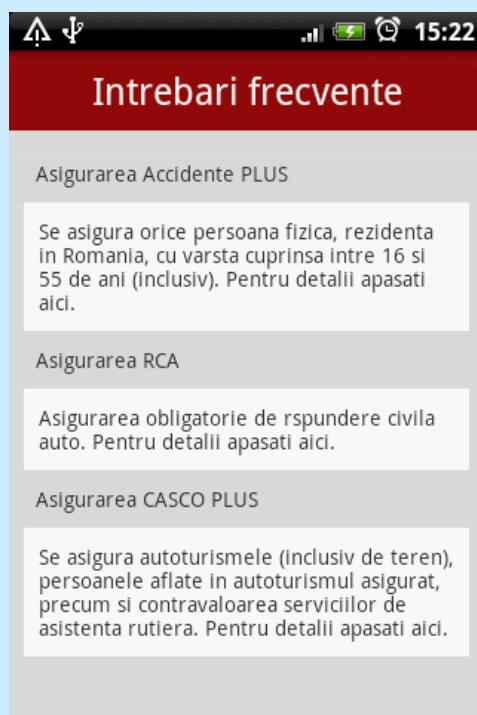
Prin accesarea acestei sectiuni se deschide fereastra alaturata care contine informatii despre asigurari

- **CASCO PLUS – AVF -** sunt explicate cine se asigura, ce se asigura, care sunt documentele necesare incheierii asigurarii, care sunt riscurile acoperite, care este acoperirea teritoriala, care sunt planurile de acoperire, care este perioada de valabilitate a contractului de asigurare, cat costa asigurarea, care sunt avantajele oferite de BCR Asigurari VIG.
- **RCA -** sunt explicate urmatoarele: cine se asigura, ce se asigura, care sunt riscurile acoperite, cat este valabila polita de asigurare, cat costa, care este acoperirea conferita de asigurator, care sunt avantajele oferite de BCR Asigurari VIG.
- **Accident PLUS – ACCP -** sunt explicate urmatoarele: cine se asigura, ce se asigura, care sunt riscurile acoperite, cat este valabila polita de asigurare, care sunt avantajele/beneficiile asigurarii.

BCR Asigurari VIIG



Vreau asigurare



Sectionea “Vreau Asigurare”

Prin alegerea unui produs de asigurare din aceasta sectiune, utilizatorul poate opta pentru 2 variante:

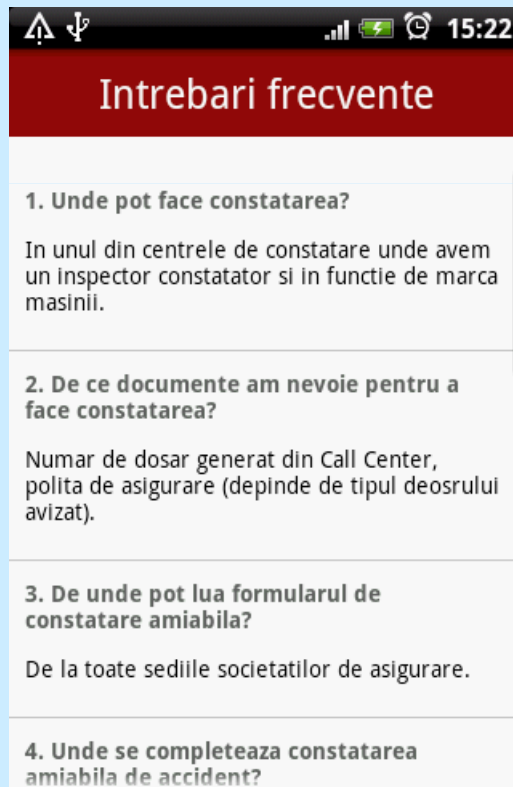
- **“Suna la sucursala”** – prin accesare se apeleaza numarul de telefon al Call Center iSmartphone (Serviciul Relatii cu Publicul), cu redirectionare catre cea mai apropiata locatie a utilizatorului
- **“Doresc sa fiu contactat”** – se transmite mesaj la Call Center iSmartphone care, in functie de locatia utilizatorului, redirectioneaza solicitarea catre cea mai apropiata unitate BCR Asigurari, pentru ca un reprezentant din sucursala sa contacteze utilizatorul

BCR Asigurari VIIG



Secțiunea “Ce fac in caz de accident?” (i)

Prin accesarea acestei secțiuni se deschide fereastra alăturată cu informații, prezentate sub forma de întrebări și răspunsuri, întâlnite în cazurile de accidente.

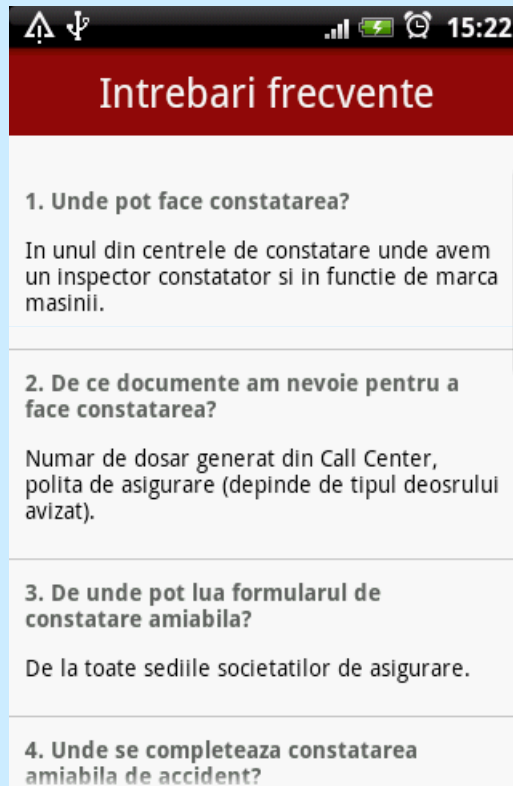


- 1. Unde pot face constatarea? In unul din centrele de constatare unde avem un inspector constator si in functie de marca masinii*
- 2. De ce documente am nevoie pentru a face constatarea? Numar de dosar generat din Call Center, polita de asigurare (depinde de tipul dosarului avizat).*
- 3. De unde pot lua formularul de constatare amiabila? De la toate sediile societatilor de asigurare*
- 4. Unde se completeaza constatarea amiabila de accident? Constatarea amiabila va fi completata atat de vinovat cat si de pagubit inainte de a ajunge la constatare*

BCR Asigurari VIIG

Sectiunea “Ce fac in caz de accident?” (ii)

5. *Este obligatorie prezenta conducatorului auto la constatare?* Da, deoarece este obligatorie declaratia acestuia la dosar.
6. *Cum procedez daca nu ma pot prezenta la timp la constatare?* Reveniti cu telefon in Call Center pentru reprogramarea dosarului.
7. *Ce informatii imi puteti da vis-a-vis de stadiul dosarului meu de constatare?* Pentru a afla stadiul dosarului va rog sa utilizati “solicita informatii”
8. *Unde pot face constatarea unei masini, daca este nedepasabila?* Masina poate fi dusa in service-ul unde se repara sau la unul din centrele noastre de constatare.
9. *Cum procedez pentru a beneficia de reconstatare la masina?* Service-ul va trimite un mail catre departamentul de reconstatari cu aceasta solicitare, urmand ca acest departament sa ia legatura cu Call Center-ul pentru a stabili o programare in acest sens.
10. *Daca am constat amiabil mai este nevoie sa merg la politie pentru a anunta un eveniment rutier?* Daca este un eveniment fara victime si cei 2 participanti la trafic se inteleg amiabil (completeaza formularul) nu mai este nevoie de anuntarea politiei de evenimentul rutier.



BCR Asigurari VIIG



Setari Aplicatie

Telefon 0745166450

CNP

Inregistrare

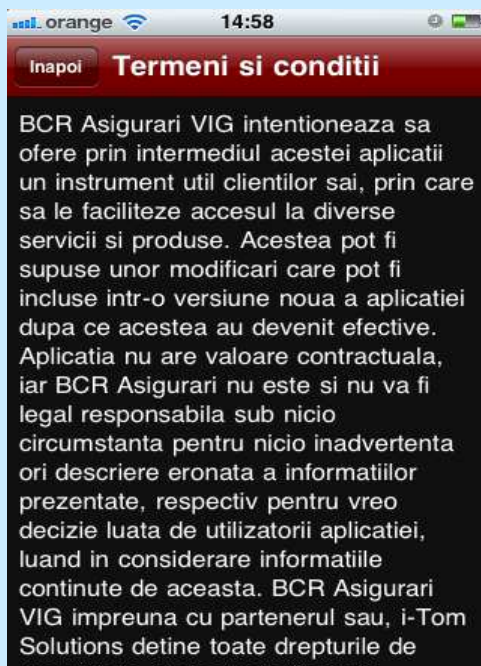
Sectionea “Setari”

Prin accesarea acestei sectiuni se deschide fereastra alaturata prin care se permite utilizatorului sa-si introduca datele personale si sa se inregistreze, in cazul in care nu a facut deja acest lucru

- **Telefon**

- **CNP**

BCR Asigurari VIG



Sectionea “i - Informatii”



Prin accesarea acestei sectiuni se deschide fereastra alaturata prin care utilizatorul citește informatii despre:

- termenii si conditiile aplicatiei “BCR Asigurari VIG – Insurance Assistance”
- furnizorul serviciului de asistenta rutiera – “*Pointer RSA*”
- furnizorul aplicatiei – “*i-Tom*”
- sesizari si reclamatii
- informatii privind drepturile prevazute de art. 12-18 Legea nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor, cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date.

BCR Asigurari VIG

Call Center “iSmartphone”

- Functioneaza in cadrul Biroului Relatii cu Publicul BCR Asigurari VIG
- Functioneaza cu 3 linii telefonice dedicate acestei aplicatii, pentru solutionarea cu celeritate a apelurilor
- Primește și soluționează/redirecționează apelurile, informațiile, telefoanele, email-urile transmise de utilizatorii smartphone-urilor, care au instalat aplicația “BCR Asigurari VIG – Insurance Assistance”
- Gestionează rapoarte din portal smartphone iBusiness, legate de utilizatorii aplicație

