



Poradnik likwidacji szkód osobowych oraz z ubezpieczenia NNW

Biuro Likwidacji Szkód i Świadczeń
UNIQA TU S.A.

Informacje ogólne

Niniejszy dokument opisuje proces likwidacji szkód, w szczególności przedstawiając:

- kanały zgłaszania szkód,
- terenowe jednostki likwidacyjne dedykowane do obsługi szkód osobowych oraz NNW,
- informacje o procedurach likwidacyjnych dla szkód osobowych oraz z ubezpieczenia NNW.



Jak zgłosić szkodę?

Szkody mogą być zgłaszane w następującej formie:



telefonicznie
801 597 597 lub 42 66 66 500
(dla tel. komórkowych)

Serwis przyjmowania zgłoszeń czynny jest 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę. Od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 19:00 oraz w soboty w godzinach: 8:00 – 16:00 istnieje możliwość bezpośredniego zgłoszenia szkody u konsultanta, w pozostałych godzinach istnieje możliwość pozostawienia wiadomości na poczcie głosowej.



elektronicznie na adres:
centrum.pomocy@uniga.pl



za pośrednictwem Elektronicznego Zgłoszenia Szkody na stronie internetowej www.uniga.pl w zakładce Strefa Klienta/Elektroniczne Zgłoszenie Szkody



korespondencyjnie na adres:
UNIQA TU S.A.
Jednostka Skanująco-Indeksująca
90-520 Łódź, ul. Gdańska 132



Zgłoszenie szkody, które wpłynie w formie papierowej do innej jednostki UNIQA (jednostka likwidacyjna/jednostka sprzedażowa), zostanie niezwłocznie przekazane do Jednostki Skanująco-Indeksującej celem dokonania rejestracji.

Wszelka korespondencja do szkód **już zgłoszonych i zarejestrowanych** powinna być przekazywana do Jednostki Skanująco-Indeksującej:

- **korespondencyjnie na adres:**

UNIQA TU S.A.
Jednostka Skanująco-Indeksująca
90-520 Łódź, ul. Gdańska 132

- **elektronicznie na adres dms@uniga.pl**

ze wskazaniem nr szkody, którego dotyczy.



Jednostką likwidacyjną obsługującą szkody osobowe oraz NNW jest wyłącznie **Centrum Likwidacji Szkód w Łodzi**

W Centrum Likwidacji Szkód w Łodzi wyodrębnione zostały Zespoły Likwidacji Szkód dedykowane obsłudze:

- szkód osobowych
- szkód z ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków

Procedury likwidacyjne

Jak najszybciej zlikwidować szkodę – opis procedur likwidacyjnych



Likwidacja szkód osobowych

- 1 Zgłoszenie szkody przez dostępne kanały – rzetelne udokumentowanie zgłaszanych roszczeń ułatwi i przyspieszy postępowanie prowadzone przez UNIQA TU S.A.
 Podstawowe dokumenty w przypadku uszkodzenia ciała:
 - dokumentacja medyczna dotycząca procesu leczenia skutków wypadku, np. karta informacyjna udzielenia pierwszej pomocy z pogotowia ratunkowego, karta informacyjna z leczenia szpitalnego, historia choroby;
 - dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia zdarzenia, np. notatka z Policji, oświadczenie sprawcy, świadków, wyrok sądu;
 - wszelkie dowody potwierdzające wysokość kosztów lub strat poniesionych w związku z doznaną szkodą na osobie
 Podstawowe dokumenty w przypadku śmierci poszkodowanego:
 - dokumenty potwierdzające fakt zaistnienia zdarzenia, np. notatka z Policji, oświadczenie sprawcy, świadków, wyrok sądu;
 - akt zgonu poszkodowanego;
 - dokumenty potwierdzające stopień pokrewieństwa/powinowactwa ze zmarłym (np. akt urodzenia, akt zawarcia związku małżeńskiego);
 - wszelkie dowody potwierdzające wysokość kosztów poniesionych w związku z pogrzebem;
 - opis zmiany sytuacji życiowej osoby najbliższej na skutek śmierci poszkodowanego.
- 2 Ustalenie stanu faktycznego wypadku – wyjaśnienie okoliczności dotyczących powstania wypadku, w tym występowanie do organów policji, prokuratury bądź sądów z prośbą o nadesłanie stosownych informacji
- 3 Ustalenie zasadności i wysokości odszkodowania – ustaleń dokonuje likwidator na podstawie:
 - w przypadku uszkodzenia ciała – opinii lekarza orzecznika odnośnie stanu zdrowia poszkodowanego, a w razie konieczności dodatkowych informacji co do zasadności uznania poniesionych przez poszkodowanego kosztów związanych z leczeniem skutków wypadku
 - w przypadku śmierci poszkodowanego – zgromadzonych w aktach szkody materiałach dokumentujących zgłaszane roszczenia
- 4 Wypłata świadczenia/odszkodowania na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.

Świadczenia przysługujące za szkody osobowe

Odszkodowanie w razie uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia

1. zadośćuczynienie z tytułu doznanego uszczerbku na zdrowiu,
2. zwrot uzasadnionych kosztów leczenia i rehabilitacji,
3. zwrot uzasadnionych kosztów dojazdów do lekarza lub na rehabilitację,
4. zwrot uzasadnionych kosztów opieki osoby trzeciej,
5. zwrot uzasadnionych kosztów lepszego odżywiania,
6. zwrot udokumentowanej utraty dochodów w okresie niezdolności do pracy,
7. pokrycie kosztów ewentualnego przekwalifikowania się (np. opłaty za kursy, szkolenia, koszty podręczników i innych pomocy, dojazdów),
8. zwrot udokumentowanych i uzasadnionych kosztów zakupu leków, środków opatrunkowych, itp.,
9. odszkodowanie związane ze zniszczeniem rzeczy osobistych,
10. zwrot uzasadnionych kosztów zakupu sprzętu rehabilitacyjnego,
11. inne udokumentowane i uzasadnione koszty poniesione przez poszkodowanego w związku z doznanym uszkodzeniem ciała lub rozstrojem zdrowia

Odszkodowanie z tytułu śmierci osoby bliskiej

1. zwrot kosztów pogrzebu, w tym zwrot kosztów postawienia nagrobka;
2. jednorazowe odszkodowanie z tytułu pogorszenia sytuacji życiowej;
3. zadośćuczynienie dla najbliższych członków rodziny zmarłego

Renta odszkodowawcza

1. renta dla bezpośrednio poszkodowanego
 - a. renta z tytułu całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy zarobkowej
 - b. renta z tytułu utraconych korzyści
 - c. renta z tytułu zwiększonych potrzeb
2. renta na rzecz osób uprawnionych
 - a. renta obligatoryjna
 - b. renta fakultatywna

W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość kapitalizacji renty.

Likwidacja szkód z ubezpieczenia NNW



- 1 Zgłoszenie szkody przez dostępne kanały
- 2 Zakwalifikowanie szkody na właściwą ścieżkę likwidacji (ekspresowa/uproszczona/standardowa) po spełnieniu określonych warunków – wysokość trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz wysokość świadczenia
- 3 Ustalenie wysokości trwałego uszczerbku na zdrowiu przez:
 - likwidatora merytorycznego (ścieżka ekspresowa/uproszczona)
 - lekarza orzecznika współpracującego z UNIQA TU S.A. (ścieżka standardowa)
 na podstawie przedstawionej dokumentacji medycznej.
- 4 Wypłata odszkodowania na wskazany przez Klienta rachunek bankowy

Zalety procedury ekspresowej oraz uproszczonej

- Skrócenie czasu likwidacji szkody – ocena trwałego uszczerbku na zdrowiu przez likwidatora w oparciu o „Skróconą tabelę oceny procentowej trwałego uszczerbku na zdrowiu” na podstawie zgromadzonej dokumentacji medycznej
- Minimum zaangażowania Klienta – likwidacja „przez telefon” lub na podstawie danych zgromadzonych w szkodzi
- Natychmiastowa decyzja o wysokości odszkodowania (w przypadku ścieżki ekspresowej)
- Możliwość powrotu do standardowej procedury likwidacyjnej w przypadku braku akceptacji decyzji – ocena trwałego uszczerbku na zdrowiu przez lekarza orzecznika UNIQA TU S.A.

