

Wytyczne dotyczące postępowania w przypadku szkody w ramach polis ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej

Postępowanie w przypadku zaistnienia zdarzenia/szkody:

I. WYTYCZNE W PRZYPADKU ZAISTNIENIA ZDARZENIA MOGĄCEGO RODZIĆ ODPOWIEDZIALNOŚĆ UBEZPIECZONEGO/UBEZPIECZAJĄCEGO

1. Wytyczne dla Ubezpieczonego/Ubezpieczającego:

- a) w razie zajścia wypadku Ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia się jej rozmiarów;
- b) wezwać odpowiednie służby jeżeli zdarzenie wymaga takiej interwencji oraz zabezpieczyć raport tych służb z zdarzenia; w przypadku braku możliwości uzyskania raportu ustalić imię i nazwisko funkcjonariusza służb (policja, straż, lekarz) oraz jednostkę określonych służb;
- c) wykonać dokumentację fotograficzną miejsca zdarzenia, uszkodzeń, czynności związanych z usuwaniem szkody oraz naprawą;
- d) uzyskać od poszkodowanego formy pisemnej jego żądań/roszczeń wraz z uzasadnieniem i wykazaniem podstaw odpowiedzialności oraz wyliczeniem wysokości szkody;
- e) przekazać poszkodowanemu nr polisy/certyfikatu na wyraźne jego żądanie;
- f) w razie zgłoszenia roszczenia o naprawienie szkody Ubezpieczony ma obowiązek zaniechania działań zmierzających do zaspokojenia poszkodowanego, uznania jego roszczeń bądź zawarcia z nim ugody, do czasu uzyskania pisemnej zgody Ubezpieczyciela; zaspokojenie lub uznanie przez Ubezpieczającego roszczenia osoby poszkodowanej bez wymaganej pisemnej zgody nie ma wpływu na odpowiedzialność Ubezpieczyciela.

2. Wytyczne dla poszkodowanego:

- a) w razie zajścia wypadku poszkodowany obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia się jej rozmiarów;
- b) wezwać odpowiednie służby jeżeli zdarzenie wymaga takiej interwencji oraz zabezpieczyć raport tych służb z zdarzenia; w przypadku braku możliwości uzyskania raportu ustalić imię i nazwisko funkcjonariusza służb (policja, straż, lekarz) oraz jednostkę określonych służb;
- c) uzyskać od Ubezpieczającego nr polisy/certyfikatu ubezpieczenia OC.

3. Wytyczne wspólne dla stron zdarzenia:

- a) wypełnić **druk zgłoszenia szkody OC**, który powinien zostać przekazany do ubezpieczyciela przy zgłoszeniu szkody;
- b) podjąć aktywną współpracę z Ubezpieczycielem w celu wyjaśnienia wszelkich okoliczności i przyczyn powstania szkody i ustalenia jej rozmiaru, stosować się do zaleceń Ubezpieczyciela, udzielając mu informacji i niezbędnych pełnomocnictw;
- c) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni po powstaniu wypadku lub uzyskaniu o nim wiadomości, zawiadomić o tym fakcie Ubezpieczyciela:
 - poprzez dokonanie zgłoszenia szkody drogą telefoniczną pod nr **+48 58 555 55 55**
 - lub dokonanie zgłoszenia szkody za pośrednictwem strony internetowej pod adresem:
<https://zgloszenieszkody.ergohestia.pl/#/wizard/step1?brand=ihestia>

UWAGA: zgłoszenie powinno zawierać wypełniony i podpisany druk zgłoszenia szkody OC.

II. DANE KONTAKTOWE

W sprawach wymagających wyjaśnienia lub wsparcia prosimy o kontakt z osobami obsługującymi:

a) osoba dedykowana do kontaktu po stronie PZŻ:

- Pani Małgorzata Szwed
tel.: +48 22 541 63 63, e-mail: m.szwed@pya.org.pl

b) osoba dedykowana do obsługi szkód po stronie brokera:

- Pani Izabela Wilant, Specjalista ds. Likwidacji Szkód
tel.: +48 693 231 283, e-mail: i.wilant@stbu.pl

III. WYKAZ DOKUMENTÓW NIEZBĘDNYCH PRZY ZGŁOSZENIU SZKODY

1. Wypełniony druk zgłoszenia szkody OC wraz z dokładnym opisem okoliczności zdarzenia podpisany przez Ubezpieczonego i poszkodowanego.
2. Inne dokumenty potwierdzające roszczenie poszkodowanego, wysokość strat (szkody) np.: wycena, opinia z serwisu, faktury.