

Poradnik likwidacji szkód dla sektora mieszkalnictwa

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 z sektora mieszkalnictwa,
- druk UPR i wskazówki dotyczące jego wypełniania,
- informacje o procedurach usprawniających proces obsługi szkód.



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.



Terenowe jednostki likwidacyjne dedykowane do obsługi szkód dla sektora mieszkalnictwa



Centrum Likwidacji Szkód Majątkowych w Katowicach

Likwidacja:

- a) szkód zalaniowych (zalania mieszkań i piwnic),
- b) szkód pożarowych,
- c) szkód powstałych na skutek kradzieży z włamaniem,
- d) likwidacja szkód rzeczowych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, w których podmiotem odpowiedzialnym za ich powstanie jest spółdzielnia mieszkaniowa, wspólnota mieszkaniowa, zarządca nieruchomości,
- e) likwidacja wyselekcjonowanych rodzajów szkód w ramach tzw. ekspresowej ścieżki likwidacji

Centrum Likwidacji Szkód w Łodzi

Likwidacja szkód osobowych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej spółdzielni mieszkaniowej

Druk zgłoszenia szkody UPR

Druk UPR (uproszczone zgłoszenie szkody) służy do zgłaszania niektórych rodzajów szkód. Prawidłowo wypełniony druk może stanowić jedyny dokument potrzebny w toku postępowania likwidacyjnego.

Druk UPR wypełnia poszkodowany.

Wskazówki pomocne przy wypełnianiu druku UPR

- Jeśli data wystąpienia szkody nie jest znana należy wpisać: **nie można ustalić**

2. Data wystąpienia szkody

dzień, miesiąc, rok									

- Informacje o ewentualnych szkodach jakie miały miejsce na mieniu stanowiącym przedmiot szkody ułatwią ustalenie prawidłowej wysokości należnego odszkodowania

5. Czy były już szkody w w/w miejscu:**

TAK

NIE

- Podając ogólny stopień uszkodzeń, należy wpisać, czego dotyczy szkoda

6. Ogólny opis uszkodzeń

- Jeśli lamperie występują w całym pomieszczeniu należy określić, do jakiej wysokości
- Wyczenia należy dokonać z dokładnością do 0,5 m²
- Należy pamiętać o wpisaniu roku odnowienia lokalu

7A. Szczegółowy opis trwałych uszkodzeń i uszkodzonych pomieszczeń (dotyczy: zalań, graffiti, pożaru, osmaień):

Rodzaj pomieszczenia (np. kuchnia, duży pokój, wc)	Powierzchnia trwałego zacieku (łącznie)	Polożenie zacieku**	Długość x szerokość pomieszczenia [m]	1. Wysokość pomieszczenia	Powierzchnia okien	Rodzaj wykończenia: (tapeta, farba - podać rodzaj i kolor farby)	Rok odnowienia
				2. Powierzchnia zajęta przez płytki ścienne lub lamperie	Powierzchnia drzwi		
1	m ²	sufit <input type="checkbox"/> ściana <input type="checkbox"/>	_____ x _____	1. _____ m 2. _____ m ²	_____ m ² _____ m ²	_____	_____ r.
2	m ²	sufit <input type="checkbox"/> ściana <input type="checkbox"/>	_____ x _____	1. _____ m 2. _____ m ²	_____ m ² _____ m ²	_____	_____ r.
3	m ²	sufit <input type="checkbox"/> ściana <input type="checkbox"/>	_____ x _____	1. _____ m 2. _____ m ²	_____ m ² _____ m ²	_____	_____ r.

- Należy wpisać markę, model, typ mienia
- Należy pamiętać o wpisaniu daty nabycia mienia

7B. Szczegółowy opis uszkodzeń innych, niż wymienione w pkt. 7A (np. kradzież, przepięcie, szyby itp):

Rodzaj mienia	Ilość	Data nabycia	1. wartość jednostkowa przed szkodą [zł]	2. cena nabycia [zł]
_____	_____	_____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
_____	_____	_____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
_____	_____	_____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
_____	_____	_____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____
_____	_____	_____	1. _____ 2. _____	1. _____ 2. _____

- Należy podać szczegółową przyczynę powstania szkody

10. Przyczyna szkody

- Numer rachunku bankowego znacznie przyspieszy wypłatę odszkodowania,

11. Należne odszkodowanie należy wypłacić**

przelewem na rachunek bankowy (26 cyfr):

właściciel rachunku

zamieszkały

Imię i nazwisko

Adres

- Dane podane w druku muszą być prawidłowe, dlatego wymagają poświadczenia przez osobę wypełniającą Świadoma/y odpowiedzialności prawnej oświadczam, że wszystkie podane przeze mnie informacje są zgodne z prawdą.

Data

Czytelny podpis osoby poszkodowanej:

Imię i nazwisko

- Należy pamiętać o wypełnieniu danych o sprawcy szkody – daje to możliwość wystąpienia z tzw. roszczeniem regresowym.

Każdy skuteczny regres pomniejsza tzw. szkodowość

Część B - wypełnia administrator budynku lub sprawca szkody:

1. Kiedy wykonano ostatni remont mienia będącego przyczyną/przedmiotem szkody?
2. Czy i na jaki okres podmiot wykonujący remont udzielił gwarancji/rękojmi?
3. Czy i kto odpowiada za stan utrzymania mienia będącego przyczyną szkody w należytym stanie?
4. Dane podmiotu odpowiedzialnego za powstanie szkody.
5. Numer polisy i nazwa zakładu ubezpieczeń podmiotu odpowiedzialnego za szkodę.

Druk UPR należy odesłać do Centrum Pomocy natychmiast po wystąpieniu zdarzenia. Przyspieszy to proces likwidacji.

Procedury likwidacyjne

Jak najszybciej zlikwidować szkodę - opis procedur likwidacyjnych, które stosujemy w UNIQA.



Procedura standardowa

Procedura standardowa składa się z dwóch etapów likwidacji, tzn. likwidacji merytorycznej oraz technicznej.

Likwidacja techniczna

- Dokonanie oględzin przez rzeczoznawcę
- Opisanie w protokole okoliczności powstania szkody i wszelkich uszkodzeń z podaniem ich rozmiaru
- Zaakceptowanie i podpisanie protokołu przez obie strony

Likwidacja merytoryczna

- Ustalenie okoliczności powstania szkody ze stronami postępowania likwidacyjnego, tj. poszkodowanym, sprawcą, innymi zaangażowanymi podmiotami
- Zgromadzenie niezbędnej dokumentacji
- Ustalenie odpowiedzialności UNIQA oraz praw regresowych
- Podjęcie decyzji o przyznaniu lub odmowie wypłaty odszkodowania przez likwidatora merytorycznego na podstawie całości zgromadzonej dokumentacji

Procedura ekspresowa

- Telefoniczne zgłoszenie do Centrum Pomocy UNIQA
- Zgoda Klienta na zastosowanie procedury ekspresowej
- Ustalenie odpowiedzialności za szkodę i rozmiaru szkody
- Wypłata odszkodowania na wskazany przez Klienta rachunek bankowy

Decyzję w sprawie wypłaty odszkodowania można otrzymać podczas jednej rozmowy telefonicznej

Procedura uproszczona

- Zgłoszenie szkody przez dostępne kanały
- Ustalenie podmiotu odpowiedzialnego za szkodę
- Odstąpienie Klienta od przeprowadzania oględzin – dopuszcza się pozyskanie od Klienta fotografii uszkodzonego mienia lub innych dokumentów w wersji elektronicznej
- Wypłata odszkodowania na wskazany przez Klienta rachunek bankowy

Zalety procedury ekspresowej oraz uproszczonej

- Skrócenie czasu likwidacji szkody – maksymalne uproszczenie procedur likwidacyjnych
- Minimum zaangażowania Klienta – likwidacja „przez telefon” lub na podstawie zawartych w druku UPR
- Wzrost poziomu jakości obsługi
- Natychmiastowa decyzja o wysokości odszkodowania (w przypadku ścieżki ekspresowej)
- Możliwość powrotu do standardowej procedury likwidacyjnej w przypadku braku akceptacji decyzji



UWAGA!

Procedura ekspresowa oraz uproszczona dotyczy określonych rodzajów szkód