

Postępowanie w przypadku zgłoszenia szkody NNW „Oświata”

ZGŁOSZENIE SZKODY:

Telefonicznie – dzwoniąc na numer **22 469 69 69**

Operator Contact Center przyjmuje zgłoszenie, informuje zgłaszającego o **nadany numerze szkody** oraz o podstawowej dokumentacji niezbędnej do likwidacji szkody – katalog dokumentów może się różnić w zależności od rodzaju zdarzenia, zgłoszonych roszczeń lub zawartej umowy. W trakcie rozmowy tworzony jest **skrypt rozmowy**, który przekazywany jest do Zespołu Likwidacji szkód. Operator informuje również o tym, że sprawa została przekazana do Zespołu Likwidacji i **w dalszym procesie skontaktuje się Likwidator** wyznaczony do obsługi tej sprawy. Operator informuje również klienta, że w terminie 7 dni zostanie wysłane pismo (pocztą/e-mail) ze strony Likwidatora, zawierające szczegółowy wykaz wymaganych dokumentów.

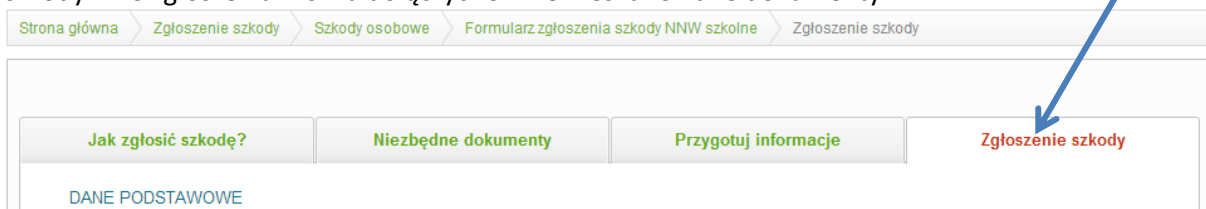
E-mailem - wysyłając zgłoszenie na adres: kontakt@gothaer.pl

Wysłane tą drogą zgłoszenie i/lub dokumentacja trafiają do **Operatora** Contact Center, są rejestrowane, a następnie przekazywane **Likwidatorowi** – podobnie jak w zgłoszeniu telefonicznym.

Listownie – wysyłając niezbędne dokumenty na adres:

*Gothaer Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Wołoska 22A,
02-675 Warszawa*

Online: za pośrednictwem strony <http://www.gothaer.pl/pl-nnw-oswiata> - zakładka „Zgłoszenie szkody”. Do zgłoszenia można dołączyć również zeskanowane dokumenty.



Zgłoszenie trafia do **Operatora** Contact Center, jest rejestrowane i przekazywane **Likwidatorowi** – podobnie jak w zgłoszeniu telefonicznym.

Zgłoszenie szkody powinno nastąpić **w ciągu 14 dni** od daty wypadku, jednakże termin ten ma charakter porządkowy - rodzice zgłaszając szkodę, otrzymują informacje jakie dokumenty dostarczyć, co z kolei pozwala na skompletowanie całości dokumentacji i uniknięcia problemów na dalszym etapie Likwidacji szkody i dosyłania brakujących dokumentów.

Powzięcie wiadomości o zajściu zdarzenia losowego objętego zakresem ubezpieczenia pozwala ubezpieczycielowi na wszczęcie postępowania likwidacyjnego, decyduje też o rozpoczęciu biegu terminu do spełnienia świadczenia.

Nie oznacza to jednak, że późniejsze zgłoszenie (po 14 dniach od daty wypadku) nie zostanie rozpatrzone!

W takiej sytuacji zgłoszenie szkody powinno nastąpić w możliwie najkrótszym czasie.

KONTAKT Z KLIENTEM:

Przekazane z Contact Center zgłoszenie szkody trafia w formie elektronicznej wraz ze skanami wszelkiej dokumentacji do Koordynatora/Kierownika Zespołu Likwidacji szkód, który wyznacza Likwidatora do prowadzenia danej sprawy. **Likwidator** wyznaczony do prowadzenia danej sprawy zobowiązany jest **w terminie 7 dni do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia** oraz określenia wymaganej

dokumentacji. W praktyce informacja taka wysyłana jest najczęściej tego samego lub następnego dnia po zgłoszeniu.

- a. **Listownie** – w obecnej chwili większość informacji o wymaganej dokumentacji przekazywana jest tradycyjną pocztą. Likwidator wysyła pismo do ubezpieczonego/prawnego opiekuna w którym przedstawia katalog wymaganej dokumentacji.
Likwidator wysyła pismo przewodnie wraz ze skrypsem rozmowy (w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub mailowego) który klient musi sprawdzić, podpisać i odesłać (skrypt stanowi druk zgłoszenia szkody). W przypadku osoby nieletniej do klienta wysyłane jest również oświadczenie do wypełnienia (w załączeniu).
- b. **Mailowo/telefonicznie** – coraz więcej zgłoszeń Likwidatorzy starają się zakończyć w uproszczonej formie, poprzez kontakt telefoniczny, i proponują mailową wymianę korespondencji.

NIEZBĘDNE DOKUMENTY – KATALOG PODSTAWOWY:

1. Wypełniony i podpisany druk zgłoszenia szkody zawierający pieczęć placówki oświatowo wychowawczej, (*pieczętkę można przystawić na dole dokumentu*). Druk zgłoszenia szkody dostępny jest na stronie <http://www.gothaer.pl/pl-zgloszenie-szkody>
2. Kserokopia legitymacji szkolnej – dokument nie jest wymagany, gdy lista imienna ubezpieczonych została dołączona do polisy lub gdy druk zgłoszenia szkody zawiera pieczęć placówki oświatowo-wychowawczej.
W przypadku braku list imiennych pieczętka szkoły na druku zgłoszenia jest potwierdzeniem ubezpieczenia i potwierdzeniem okoliczności zdarzenia, gdy do wypadku doszło na terenie placówki oświatowej
3. Wypełnione i podpisane oświadczenie (w przypadku osoby nieletniej – w załączeniu),
4. Kserokopia dowodu osobistego prawnego opiekuna,
5. Dokumentację medyczną z przeprowadzonego leczenia w tym w szczególności z udzielenia pierwszej pomocy bezpośrednio po zdarzeniu; dokumentacja musi zawierać diagnozę lekarską i potwierdzać związek przyczynowo – skutkowy pomiędzy wskazanym zdarzeniem, a doznany urazem,
6. Oryginalne rachunki i oryginalne dowody opłat – w przypadku roszczeń dotyczących kosztów leczenia.

Pełen katalog dokumentów zależy jest od rodzaju zdarzenia. Ostateczną listę wymaganych dokumentów określa Likwidator prowadzący daną sprawę.

Dokumenty można dostarczyć:

wszelką korespondencję mailową należy kierować na adres kontakt@gothaer.pl

pocztą (ich kserokopie + oryginały rachunków/dowodów opłat)

- *Gothaer Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.*
- *Centrum Obsługi Dokumentów*
- *ul. Wołoska 22A,*
- *02-675 Warszawa*



poprzez formularz on-line (wykonując ich skany) [http://www.gothaer.pl/pl-nnw-oswiata](http://www.gothaer.pl/pl-<u>nnw-oswiata</u>)

NIEZBĘDNE INFORMACJE PRZY ZGŁASZANIU SZKODY:

Poniżej znajduje się lista informacji o które pyta konsultant zgłaszającego szkodę telefonicznie. Są to też informacje, które należy wprowadzać do formularza, jeżeli szkoda będzie zgłaszana on-line. Należy przygotować także kartkę i długopis aby zanotować numer szkody, który zostaje nadany po przyjęciu zgłoszenia.

1.Data, godzina i miejsce wypadku

Wygląd zgłoszenia on-line: <http://www.gothaer.pl/pl-nnw-oswiata> :

| Jak zgłosić szkodę? | Niezbędne dokumenty | Przygotuj informacje | Zgłoszenie szkody |
|---|---------------------|--|---|
| DANE PODSTAWOWE | | | |
| Data zdarzenia: | | <input type="text"/> |  |
| Godzina zdarzenia: | | <input type="text"/> |  |
| Nazwa placówki oświatowo - wychowawczej: | | <input type="text"/> | |
| Seria i numer polisy: | | <input type="text"/> | |
| SKUTKI ZDARZENIA | | | |
| Skutki zdarzenia: | | Uszkodzenie ciała <input type="text"/> | |
| DANE KONTAKTOWE ZGŁASZAJĄCEGO | | | |
| Telefon kontaktowy: | | <input type="text"/> | |
| Drugi telefon kontaktowy: | | <input type="text"/> | |
| Adres mailowy: | | <input type="text"/> | |
| Zgłaszający szkodę jest osobą ubezpieczoną: | | nie <input type="text"/> | |
| | | | DALEJ > |

ROZPATRZENIE ROSZCZEŃ:

1. Klient może przesłać dokumentację w każdy sposób określony w pkt 1 – zgłoszenie szkody.
2. Przesyłając dokumentację do zgłoszonej już szkody klient powinien posługiwać się podanym **numerem zgłoszenia** (wpisywać numer w temacie korespondencji).
3. Przesłana dokumentacja skanowana jest do systemu przez Centrum Obsługi Dokumentów i trafia do teczeki elektronicznej danego Likwidatora.
4. Likwidator powinien rozpatrzyć roszczenie w terminie 30 dni od zgłoszenia lub 14 dni od dnia dostarczenia ostatniego wymaganego dokumentu (jeżeli w przesłanej dokumentacji są braki – w tym samym terminie Likwidator informuje klienta).
5. Przesłana dokumentacja przekazywana jest do lekarza orzecznika, który wydaje opinię medyczną.
6. Na podstawie opinii lekarza orzecznika Likwidator zajmuje stanowisko w sprawie.
7. W szczególnych przypadkach klienci kierowani są na komisję stacjonarną.

ZAJĘCIE STANOWISKA

1. Informację o zajęтым stanowisku Likwidator wraz z uzasadnieniem przekazuje klientowi.
2. W przypadku wypłaty w ślad za informacją o zajęтым stanowisku przekazywane jest do księgowości polecenie zapłaty.
3. W przypadku wypłaty na konto bankowe środki często docierają wcześniej niż stanowisko.
4. Możliwe formy płatności: przelew na konto, przekaz pocztowy, auto wypłata – osobisty odbiór w banku.

5. W przypadku odmów pismo wysyłane jest listem poleconym.

W załączeniu druk zgłoszenia szkody oraz oświadczenia dla rodzica.

.....
(miejsowość, data)

OŚWIADCZENIE

Niżej podpisana (-ny),.....
(imię i nazwisko)

legitymująca (-y) się dokumentem stwierdzającym tożsamość.....
(dowód osobisty, paszport zagraniczny,
karta pobytu)

seria.....numer.....,

wydany przez.....

PESEL*.....,

zamieszkała (- y) w.....
(ulica, numer domu, numer mieszkania, miejscowość, kod pocztowy - wypełnić w przypadku gdy adres zamieszkania jest inny jak adres zameldowania)

Oświadczam, że jestem przedstawicielem ustawowym - rodzic / opiekun ustanowiony na podstawie orzeczenia sądu/ kurator ** -
(imię i nazwisko)

uprawnionym (wobec braku sprzeciwu innych przedstawicieli ustawowych)*** do odbioru świadczenia z tytułu umowy ubezpieczenia NNW dzieci, młodzieży oraz personelu w placówkach oświatowo wychowawczych, za szkodę z dnia.....,
zarejestrowaną przez Gothaer Towarzystwo Ubezpieczeń SA pod numerem.....

Kwotę świadczenia należy przekazać na

.....
Oświadczam, iż zostałam (-em) poinformowana (-y) o prawach wynikających z ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002, nr 101, poz. 926 ze zm.), w tym prawie wglądu do moich danych osobowych oraz do ich poprawiania, oraz o celu, w jakim dane te są przetwarzane.

Telefon.....

Adres e-mail.....

.....
(czytelny podpis)

Gothaer Towarzystwo Ubezpieczeń SA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoskiej 22A informuje, iż Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane i przetwarzane w celu realizacji ww. zobowiązań, wynikających z umowy ubezpieczenia NNW dzieci, młodzieży oraz personelu w placówkach oświatowo wychowawczych.

* Nie dotyczy osób posiadających paszport zagraniczny.

** Niepotrzebne skreślić.

*** Nie dotyczy kuratora.