

Krok 1. Zgłoszenie szkody



Online

Wypełnij formularz
na: tuz.pl/zglos-szkode/



Telefonicznie

22 327 60 60



e-mailem

szkody@tuz.pl



Skorzystaj z formularza online, gdyż:

- jest dostępny przez 24 godziny / 7 dni w tygodniu,
- szkoda rejestruje się automatycznie z chwilą wystania,
- szkoda – na bazie wprowadzonych danych - automatycznie przekierowuje się na właściwą ścieżkę likwidacji, tj.: samodzielną, uproszczoną lub z wizytą rzeczoznawcy, co przyspiesza proces.

Krok 2. Oględziny

SZKODA MAJĄTKOWA

Przy zgłoszeniu szkody, system analizuje okoliczności oraz deklarowany zakres uszkodzeń i kwalifikuje szkodę odpowiednio do samodzielnej, uproszczonej lub standardowej ścieżki likwidacji.



Samodzielnie, przez smartfon

Klient otrzymuje SMS z linkiem aktywacyjnym do responsywnej strony internetowej. Za pomocą aparatu w telefonie i wg wskazówek aplikacji, przeprowadza oględziny szkody.



Ścieżka uproszczona, przez telefon

Likwidator kontaktuje się telefonicznie, w celu uzupełnienia informacji o zakresie szkody i proponuje Klientowi kwotę odszkodowania. W najprostszych szkodach odbywa się to w trakcie jednej rozmowy telefonicznej, w trudniejszych – likwidator kontaktuje się dwukrotnie.



Ścieżka standardowa, przez rzeczoznawcę

Jeśli w trakcie zgłoszenia szkody, nie została zaproponowana opcja samodzielnych oględzin, należy oczekiwać wiadomości e-mail, z listą niezbędnych dokumentów i kontaktu telefonicznego od rzeczoznawcy.

Kolejne kroki:

- Rzeczoznawca skontaktuje się telefonicznie w celu umówienia oględzin. Podejmie 3 próby kontaktu.
- Na spotkaniu należy mieć dokument potwierdzający własność przedmiotu ubezpieczenia oraz wykaz strat w mieniu ruchomym.
- Po oględzinach, rzeczoznawca prześle dokumentację do Biura Likwidacji Szkód TUZ Ubezpieczenia.
- Jeżeli w aktach szkody nadal będzie brakować dokumentów, likwidator TUZ skontaktuje się z Klientem e-mailem lub telefonicznie.



Średni czas od zgłoszenia szkody do oględzin to 2-3 dni robocze.

SZKODA KOMUNIKACYJNA

Przy zgłoszeniu szkody, system analizuje okoliczności oraz deklarowany zakres uszkodzeń i kwalifikuje szkodę odpowiednio do samodzielnej lub standardowej ścieżki likwidacji.



Samodzielnie, przez smartfon

Klient otrzymuje SMS z linkiem aktywacyjnym do responsywnej strony internetowej. Za pomocą aparatu w telefonie i wg wskazówek aplikacji, przeprowadza oględziny szkody.

W niektórych przypadkach likwidator, po otrzymaniu dokumentacji, może zlecić dodatkowo oględziny rzeczoznawcy. Kontakt odbywa się telefonicznie lub e-mailowo.



Ścieżka standardowa, przez Sieć Naprawczą TUZ

Klient, który oddaje pojazd do Sieci Naprawczej TUZ, podpisuje upoważnienia dla warsztatu, a ten wykonuje oględziny i kontaktuje się z likwidatorem TUZ. Ta ścieżka, to minimum formalności. Klient otrzymuje jedynie informację jaki będzie przewidywany termin zakończenia naprawy.



Ścieżka standardowa, przez rzeczoznawcę

Jeśli w trakcie zgłoszenia szkody, nie została zaproponowana opcja samodzielnych oględzin lub klient decyduje się na wybór warsztatu spoza Sieci Naprawczej TUZ, należy oczekiwać kontaktu telefonicznego od rzeczoznawcy i wiadomości e-mail, z listą niezbędnych dokumentów.

Kolejne kroki:

- Rzeczoznawca skontaktuje się telefonicznie w celu umówienia oględzin. Podejmie 3 próby kontaktu.
- Na spotkaniu należy mieć dowód własności pojazdu, dowód rejestracyjny, prawo jazdy i oświadczenie sprawcy o szkodzie.
- Po oględzinach, rzeczoznawca prześle dokumentację do Biura Likwidacji Szkód TUZ Ubezpieczenia.
- Jeżeli w aktach szkody nadal będzie brakować dokumentów, likwidator skontaktuje się z Klientem e-mailem lub telefonicznie.



Średni czas od zgłoszenia szkody do oględzin to 2-3 dni robocze.

SZKODA OSOBOWA z NNW

W przypadku szkód osobowych zamiast oględzin ma miejsce analiza dokumentacji medycznej.

Kluczowym dokumentem w analizie jest zaświadczenie udzielenia pierwszej pomocy z SOR.

W przypadku szkody innej niż uszczerbek na zdrowiu, konieczne są dodatkowe dokumenty np. wskazujące na wysokość kosztów lub określające inne roszczenia, typu długość pobytu w szpitalu.

Szkody złożone wymagają dłuższego czasu i większej liczby dokumentów, ale jest ich zaledwie 5%.

SZKODA MAJĄTKOWA

**Samodzielnie, przez smartfon**

Po samodzielnych oględzinach, likwidator kontaktuje się z klientem telefonicznie i proponuje kwotę odszkodowania, która najczęściej jest zgodna z wygenerowanym wcześniej kosztorysem.

- ✔ W przypadku zgody, kwota przyznanego odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.
- ✘ W przypadku braku zgody, szkoda kierowana jest na uproszczoną- telefoniczną ścieżkę likwidacji.
- 🕒 Średni czas od zgłoszenia szkody do wydania decyzji to od 1 do 2 dni roboczych.

**Ścieżka uproszczona, przez telefon**

Likwidator ponownie kontaktuje się z klientem telefonicznie i proponuje kwotę odszkodowania.

- ✔ W przypadku zgody, kwota przyznanego odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.
- ✘ W przypadku braku zgody, szkoda kierowana jest na standardową ścieżkę likwidacji – przez rzeczoznawcę.
- 🕒 Średni czas od zgłoszenia szkody do wydania decyzji to od 1 do 2 dni roboczych.

**Ścieżka standardowa, przez rzeczoznawcę**

Ubezpieczyciel, na bazie dokumentacji i zapisów OWU, wskazując podstawę prawną i faktyczną, wydaje decyzję i informuje o niej klienta e-mailem lub listownie. Kwota przyznanego odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.

- ✘ Jeżeli kwota wypłaty jest niewystarczająca na pokrycie kosztów naprawy szkody, klientowi przysługuje możliwość przedłożenia własnych roszczeń, potwierdzonych kosztorysem lub fakturą ze specyfikacją.



Średni czas od zgłoszenia szkody do wydania decyzji to 21 dni.

SZKODA KOMUNIKACYJNA

**Samodzielnie, przez smartfon (tzw. uproszczona)**

Klient otrzymuje decyzję o wysokości odszkodowania SMS-em, emailem lub pisemnie.

- ✔ W przypadku zgody, kwota przyznanego odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.
- ✘ W przypadku braku zgody, szkoda kierowana jest na standardową ścieżkę likwidacji.
- 🕒 Średni czas od zgłoszenia szkody do wydania decyzji to od 2 do 5 dni roboczych.

**Ścieżka standardowa**

Ubezpieczyciel, na bazie dokumentacji i zapisów OWU, wskazując podstawę prawną i faktyczną, wydaje decyzję, o wypłacie odszkodowania, informuje o niej klienta emailem lub listownie, a kwota odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.

- ✘ Jeśli klient nie jest zadowolony z kwoty zaproponowanej w kosztorysie, może się zdecydować na bezgotówkową likwidację szkody, w serwisie. Wtedy TUZ przejmuje kontakt z dedykowanym warsztatem i po zakończonej naprawie i uzupełnieniu niezbędnej dokumentacji, wydaje końcową decyzję.

TUZ Ubezpieczenia może zaproponować klientowi warsztat naprawczy, który przejmie pojazd w usłudze door to door, a w razie potrzeby, również pojazd zastępczy na czas naprawy.

- 🕒 Średni czas od oględzin do wydania decyzji to ok. 14 dni. Na czas duży wpływ mają instytucje, takie jak: policja czy straż pożarna, których dokumentacja jest wymagana, a także sami poszkodowani, szybko dosyłając oczekiwane dokumenty.



Średni czas od zgłoszenia szkody do wydania decyzji, to: AC – 17 dni, OC – 18 dni, szkody osobowe – 20 dni.

SZKODA OSOBOWA z NNW

Likwidator analizuje przesłany komplet dokumentów i w ciągu 24h wydaje decyzję, o której informuje klienta SMS-em, a kwota przyznanego odszkodowania jest wypłacana na wskazany w zgłoszeniu szkody rachunek bankowy.

- ✘ W przypadku gdy proces leczenia po wypadku będzie trwał dłużej, można przedłożyć kolejne dokumenty i będą one ponownie przeanalizowane, jako część już zgłoszonej szkody.



95% szkód jest traktowana, jako uproszczone i proces trwa do 3 dni roboczych, od otrzymania kompletu dokumentów.