

Krok 1. Zgłoszenie szkody



Online

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



Skorzystaj z formularza online, gdyż:

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



Telefonicznie

22 327 60 60

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

Najszybciej!

Klient otrzymuje SMS z linkiem aktywacyjnym do strony internetowej. Za pomocą aparatu w telefonie i wg wskazówek ze strony, przeprowadza oględziny szkody. Może samodzielnie wyliczyć szkodę i szybko uzyskać akceptację wyliczonej kwoty.

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 i fakturą.



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, e-mailem 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 e-mailem 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.