

## PROCEDURA LIKWIDACJI SZKÓD

### PROCEDURA LIKWIDACJI SZKÓD

„WARMIA I MAZURY SP. Z O.O.

PONIŻSZE PROCEDURY OKREŚLAJĄ SPOSÓB POSTĘPOWANIA I ZGŁASZANIA SZKÓD POWSTAŁYCH W RAMACH UMOWY GENERALNEJ UBEZPIECZENIA

#### A. Informacja dotycząca polityki bezpieczeństwa

**Polityka bezpieczeństwa** wdrożona w Biurze Brokerów Ubezpieczeniowych Maxima Fides Sp. z o.o. odnosi się do sposobu przetwarzania danych osobowych oraz środków ich ochrony i jest następstwem przestrzegania przepisów prawnych w tym zakresie.

Przetwarzanie danych w BBU Maxima Fides Sp. z o.o. następuje zgodnie z niżej wymienionymi przepisami:

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych,
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych,
- Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 11 grudnia 2008 r. w sprawie wzoru zgłoszenia zbioru danych osobowych do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych,
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym.

Każda ze stron Umowy Generalnej Ubezpieczenia zobowiązuje się do przesyłania elektronicznych potwierdzeń wszystkich odebranych wiadomości ze skonfigurowanego klienta pocztowego uprawnionego użytkownika.

#### B. SŁOWNICZEK POJĘĆ:

- **UBEZPIECZONY** – „Warmia i Mazury” Sp. z o.o., zgodnie z Umową Generalną Ubezpieczenia pkt. 1. zwana dalej **WIM**.
- **BIURO BROKERÓW UBEZPIECZENIOWYCH MAXIMA FIDES SP. Z O.O. ZWANE DALEJ BROKEREM** - Broker zajmujący się administrowaniem szkodami powstałymi w ubezpieczonym mieniu **WIM** oraz dochodzeniem roszczeń od znanych sprawców w mieniu **WIM**.
- **UBEZPIECZYCIEL** – Zakład Ubezpieczeń, który na podstawie zawartej umowy z dnia ..... udziela ochrony ubezpieczeniowej **WIM**.
- [szkodyZP@maximafides.pl](mailto:szkodyZP@maximafides.pl) - adres mailowy na który należy przekazywać w formie elektronicznej zgłoszenia szkód do brokera.
- **Numer własny sprawy** - numer szkody nadawany w systemie informatycznym „Doradca” przez Brokera. Nadanie numeru służy zapewnieniu poprawnej komunikacji pomiędzy Brokerem a Powiatem.

Prosimy o postępowanie się nadanym numerem w trakcie likwidacji szkody w korespondencji z brokerem.

- **Poszkodowany**- osoba trzecia dochodząca roszczeń wobec **WIM** z tytułu powstałej szkody
- **„Doradca”**- elektroniczny system zarządzania szkodami

### **C. PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA SZKODY**

#### **1. W przypadku wystąpienia szkody **WIM** jest zobowiązana:**

- 1.1. **zabezpieczyć mienie** dotknięte szkodą, **przeciwdziałać** zwiększeniu się rozmiarów szkody oraz natychmiast **powiadomić** o zdarzeniu odpowiednie służby (takie jak: policję, straż pożarną itp.).
- 1.2. **W przypadku szkody powstałej w mieniu **WIM** zgłasza szkodę niezwłocznie do Brokera** w formie elektronicznej na adres [szkodyZP@maxima-fides.pl](mailto:szkodyZP@maxima-fides.pl) przesyłając skan zgłoszenia szkody; dopuszcza się zgłoszenie szkody faksem (nr faksu 42 636 65 02) wypełnionego formularza zgłoszenia szkody (zał. nr ... odpowiedni dla każdego rodzaju powstałej szkody) – zaleca się powiadomienie o powstałej szkodzie **w terminie 2 dni roboczych** – jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty zajścia wypadku lub powzięcia o nim wiadomości.
- 1.3. **Skompletować dokumenty** wskazujące na okoliczności powstania szkody, jej wysokość oraz nr konta w banku, na które ma zostać przesłane odszkodowanie i przesać do brokera w sposób opisany w pkt. 1.2.
- 1.4. **W przypadku szkody zgłoszonej przez poszkodowanego do **WIM** (SZKODY OBJĘTE UBEZPIECZENIEM ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ) **WIM** jest zobowiązana:**
  - a) **przekazać niezwłocznie zgłoszone roszczenie do Brokera** w formie elektronicznej na adres [szkodyZP@maxima-fides.pl](mailto:szkodyZP@maxima-fides.pl) – zaleca się powiadomienie o powstałej szkodzie **w terminie 2 dni roboczych** – jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty zajścia wypadku lub powzięcia o nim wiadomości;
  - b) **przekazać stanowisko **WIM** do Brokera w formie elektronicznej w odniesieniu do zgłoszonego roszczenia;**
  - c) dopuszcza się przesłanie zgłoszenia szkody za pośrednictwem faksu na numer 42 636 65 02 na odpowiednim formularzu zgodnie z załącznikami do procedury.
- 1.5. Skompletować dokumenty wskazujące na okoliczności powstania szkody, jej wysokość oraz zasadność roszczenia i przesać do Brokera w sposób opisany w pkt. 1.2.

#### **2. Broker**

- 2.1. Przyjmuje zgłoszenia szkody od **WIM** w formie elektronicznej lub za pośrednictwem faksu.
- 2.2. Rejestruje szkodę w elektronicznym systemie administrowania szkodami „Doradca” nadając jej numer własny sprawy.
- 2.3. Zgłasza szkodę do Ubezpieczyciela.
- 2.4. Po otrzymaniu informacji zwrotnej od Ubezpieczyciela o zarejestrowaniu szkody, broker przekazuje do **WIM**:
  - a) numer własny sprawy nadany w systemie Doradca;

- b) numer szkody nadany przez Ubezpieczyciela;
  - c) informację jakie dokumenty są konieczne do zgromadzenia przez **WIM**, aby Ubezpieczyciel mógł przystąpić do procesu likwidacji szkody.
- 2.5. pośredniczy w przekazywaniu dokumentacji szkodowej pomiędzy **WIM** a Ubezpieczycielem.
  - 2.6. W przypadku braku przekazania wymaganej dokumentacji w odniesieniu do poszczególnej szkody i w wymaganym terminie broker w formie elektronicznej przypomina **WIM** o konieczności jej dostarczenia.
  - 2.7. Broker przekazuje **WIM** decyzje o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowania.
  - 2.8. W przypadku stwierdzenia braku zasadności wydania decyzji odmownej wypłaty odszkodowania, Broker po konsultacji z **WIM** składa odwołanie od wydanej decyzji.
  - 2.9. W przypadku podtrzymania przez Ubezpieczyciela decyzji odmownej Broker przekazuje dokumentację zebraną w szkodzie do **WIM** wraz z własnym stanowiskiem w sprawie.
  - 2.10. Po zakończeniu procesu likwidacji szkody Broker raz w roku przekazuje **WIM** zarchiwizowane szkody w formie elektronicznej oraz oryginalne dokumenty, które wpłynęły do Brokera w formie papierowej.
  - 2.11. Na prośbę poszkodowanego Broker udziela informacji dotyczących zasad zgłaszania roszczenia.
- 3. Ubezpieczyciel**
- 3.1. wykonuje ustawowe i umowne czynności związane z likwidacją szkód.
  - 3.2. wykonuje oględziny szkodowe (z wyjątkiem przypadków rezygnacji z oględzin zgodnie z decyzją Ubezpieczyciela lub przypadków opisanych w niniejszej procedurze).
  - 3.3. informuje Poszkodowanych (osoby trzecie) o toku postępowania likwidacyjnego.
  - 3.4. kompletuje dokumenty niezbędne do likwidacji szkody pozostające w dyspozycji poszkodowanego będącego osobą trzecią w stosunku do stron porozumienia.
  - 3.5. dokonuje ostatecznej weryfikacji dokumentów szkodowych i zajmuje stanowisko w sprawie szkody.
  - 3.6. przekazuje **WIM** i do wiadomości Brokera decyzje w sprawach szkód dotyczących mienia i pojazdów należących do **WIM**.
  - 3.7. na wniosek Brokera lub Ubezpieczającego przedstawia Brokerowi sprawozdanie z realizacji umowy ubezpieczenia w zakresie likwidacji szkód zawierające co najmniej następujące informacje:
    - 3.7.1. szkody z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej:
      - 3.7.1.1. wykaz zarejestrowanych szkód w podziale na szkody osobowe, rzeczowe i majątkowe,
      - 3.7.1.2. wykaz spraw skierowanych na drogę sądową, wysokość rezerw na szkody zgłoszone,
      - 3.7.1.3. wysokość rezerw na renty, rezerwy sądowe,
      - 3.7.1.4. wykaz zgłoszonych szkód, wykaz szkód zamkniętych decyzją płatniczą,
      - 3.7.1.5. odmowną oraz szkody w toku.

- 3.7.2. szkody w mieniu:
  - 3.7.2.1. wykaz zgłoszonych szkód, wysokość rezerw na szkody zgłoszone
  - 3.7.2.2. wykaz szkód zamkniętych decyzją płatniczą,
  - 3.7.2.3. odmowną oraz szkody w toku.
- 3.7.3. szkody w pojazdach:
  - 3.7.3.1. wykaz zgłoszonych szkód, wysokość rezerw na szkody zgłoszone,
  - 3.7.3.2. wykaz szkód zamkniętych decyzją płatniczą,
  - 3.7.3.3. odmowną oraz szkody w toku.

Procedury wraz z wzorami druków zgłoszenia szkód, które będą miały zastosowanie przy realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia w odniesieniu do poszczególnych sekcji ubezpieczenia zostaną uszczegółowione przez strony w terminie 60 dni od daty podpisania Umowy o Wykonanie Zamówienia z zastrzeżeniem, że Ubezpieczyciel będzie realizował ustalone procedury zgodnie z załączonymi zasadami postępowania określonymi w **PROCEDURZE OBSŁUGI SZKÓD „WARMIA I MAZURY” SP. Z O.O.**