

Szanowni Państwo,

niniejszy materiał jest zbiorem przydatnych informacji z zakresu likwidacji szkody na mieniu.

Naszym celem było stworzenie porad dzięki którym łatwiej będzie Państwu podjąć decyzję w rozmowie z towarzystwem ubezpieczeniowym.

Opisane wątki przybliżą Państwu procedurę uzyskania odszkodowania. Zwróciliśmy także uwagę na najczęściej popełniane błędy, jak również przedstawiliśmy najłatwiejszą formę komunikacji z Towarzystwem Ubezpieczeniowym.

Spis treści:

Plik podzielony został na 4 części obszernie opisujące poruszane wątki.

Strona 1 – Nawiązuje do powstania szkody na mieniu- wyróżnione zostały czynności, które warto wykonać bezpośrednio po zaistnieniu szkody na mieniu.

Strona 2 – Zgłoszenie szkody - wyszczególniliśmy błędy występujące w procesie likwidacji szkody.

Strona 3 – Wypłata odszkodowania - wskazaliśmy wyłączenia odpowiedzialności towarzystwa ubezpieczeniowego.

Strona 4 – Dopłata do odszkodowania - przedstawiony został proces weryfikacji wypłaconego odszkodowania oraz otrzymania dopłaty do odszkodowania.



Uzyskanie stosownego odszkodowania z tytułu szkód na nieruchomościach wymaga od poszkodowanego zachowania odpowiednich procedur.

Każdy ubezpieczyciel posiada własne wytyczne dotyczące postępowania po szkodzie, jednak kilka punktów jest stałe. Ważne jest aby się do nich stosować, w przeciwnym razie ubezpieczyciel może odmówić Nam wypłaty odszkodowania:

a) Zalanie mieszkania

- Poszukaj prawdopodobnej przyczyny zalania:
 - Uszkodzony wężyk doprowadzający wodę do kranu, pralki lub WC. Zakręć zawór główny wody i wymień uszkodzony wężyk.
 - Nieszczelność na łączeniu rurek wody lub centralnego ogrzewania. Zakręć zawór główny wody lub zawór C.O. i usuń nieszczelność.
 - Zalanie mieszkania przez sąsiada z góry. Jeśli sąsiada nie ma w domu - zakręć główne zawory wody i C.O. w klatce lub w całym budynku.
 - Przeciekający dach – porozstawiaj miski/ zbiorniki zbierające wodę. Wezwij pomoc.
- Spróbuj ograniczyć powiększanie zniszczenia mienia np. zbierz wodę z podłogi, mebli.
- Jeśli zalanie jest tak duże, że konieczne jest wezwanie odpowiednich służb np. straży pożarnej czy innej jednostki zrób to, a następnie poproś o kopie protokołu z interwencji.
- Udokumentuj powstałe szkody. Zalecamy wykonanie dużej ilości zdjęć, filmów, zeznań świadków
- Wraz z zarządcą nieruchomości/ właścicielem budynku sporządź protokół wskazujący przyczynę i sprawcę zalania.

POBIERZ DARMOWY WZÓR OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCEGO SZKODY MIESZKANIOWEJ

- Sporządź wykaz uszkodzeń
- Zgłoś szkodę ubezpieczycielowi – czas na zgłoszenie szkody określony jest w Ogólnych warunkach ubezpieczenia – ZAZWYCZAJ UBEZPIECZYCIEL ŻĄDA ZGŁOSZENIA SZKODY DO 3 DNI PO JEJ WYSTĄPIENIU.
 - Sprawca przyznaje się do zalania – najłatwiejszy scenariusz gdy sprawca (sąsiad, spółdzielnia, wykonawca) przyzna się do winy i wyrazi chęć naprawy poniesionych przez ciebie strat. Gdy osoba winna posiadała ubezpieczenie poproś ją o podanie numeru ubezpieczenia oraz nazwy towarzystwa ubezpieczeniowego.
 - Sprawca nie przyznaje się do zalania – stwórz pismo z roszczeniem w którym wskażesz wszystkie koszty związane z naprawą zaistniałych szkód. Załącz zebraną dokumentację i wyślij wezwanie do zapłaty listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

1. SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Szkoda na mieniu

- Nie usuwaj szkody do przyjazdu rzeczoznawcy z towarzystwa ubezpieczeniowego
- b) **Przepięcie** – definiowane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe jako nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej. Nie każda polisa ubezpieczeniowa posiada w swym zakresie ochronę nieruchomości od przepięcia – sprawdź czy Twoja polisa obejmuje szkody z zakresu przepięć jeśli tak :
- Sporządź listę zniszczonych sprzętów
 - Zbierz dowody zakupu uszkodzonych sprzętów (jeśli nie jesteś w ich posiadaniu podaj rok nabycia oraz szacunkową wartość np. na podstawie cen takich samych przedmiotów wystawianych na portalach ogłoszeniowych.)
 - Zdobądź opinię z serwisu, która zaświadczy o tym, że przyczyną uszkodzenia sprzętu było przepięcie.
 - Zgłoś szkodę do ubezpieczyciela - **ZAZWYCZAJ UBEZPIECZYCIEL ŻĄDA ZGŁOSZENIA SZKODY DO 3 DNI PO JEJ WYSTĄPIENIU.**
- c) **Włamanie i kradzież wyposażenia**
- Zgłoś zdarzenie na policję wybierając numer 997 lub 112
 - Do przyjazdu policji staraj się niczego nie dotykać by nie zatrzeć dowodów włamania.
 - Wykonaj obszerne materiały dowodowe zniszczeń powstałych w nieruchomości np. zdjęcia, filmy, zeznania świadków
 - Stwórz listę skradzionych i zniszczonych przedmiotów. Postaraj się zgromadzić dokumenty świadczące o tym, że dane przedmioty były w Twoim posiadaniu oraz jaka była ich wartości np. paragony zakupu. Czasem ubezpieczycielowi wystarczą zdjęcia potwierdzające iż byliśmy w posiadaniu danej rzeczy. Jeśli zorientujesz się, że podczas włamania zginęły poniższe rzeczy pamiętaj o ważnych formalnościach:
 - jeśli zginął dowód rejestracyjny pojazdu powiadom o tym wydział komunikacji,\
 - jeśli zginęły karty kredytowe, karty płatnicze jak najszybciej zgłoś ten fakt do swojego banku i zablokuj karty,
 - jeśli zginął telefon komórkowy jak najszybciej zgłoś ten fakt do operatora,
 - jeśli zginął Twój dowód osobisty, poinformuj o tym policję,
 - jeśli zginął dowód rejestracyjny pojazdu powiadom o tym wydział komunikacji właściwy dla Twojego miejsca zamieszkania.
 - Zgłoś szkodę do ubezpieczyciela - **ZAZWYCZAJ UBEZPIECZYCIEL ŻĄDA ZGŁOSZENIA SZKODY DO 3 DNI PO JEJ WYSTĄPIENIU.**

d) Pożar

- Pamiętaj, że najważniejsze jest życie – Ewakuuj wszystkich obecnych w pomieszczeniu/budynku,
- Nie wpadaj w panikę i nie zabieraj ze sobą żadnych rzeczy z mieszkania,
- Zgłoś zdarzenie do straży pożarnej wybierając numer 998 lub 112 (jeśli jest potrzebna jej interwencja),
- Jeśli to dla Ciebie bezpieczne i pożar jest niewielki powstrzymaj rozprzestrzenianie się szkody,
- Jeśli palą się jakiekolwiek urządzenia elektryczne i masz taką możliwość wyciągnij wtyczkę z gniazdka. Nie używaj wody do ich gaszenia. W takim wypadku najlepiej użyć gaśnicy proszkowej, jeśli jej nie posiadasz możesz zarzucić na sprzęt duży ręcznik i spróbować zdusić ogień,
- Uzyskaj protokół z przyjazdu straży pożarnej (jeśli była potrzebna jej interwencja),
- Wykonaj obszerne materiały dowodowe zniszczeń powstałych w nieruchomości np. zdjęcia, filmy, zeznania świadków,
- Jeśli pożar nie pochodził z Twojej nieruchomości tylko np. rozprzestrzenił się od sąsiadującego mieszkania/budynku pozyskaj dane sprawcy i jego polisę (jeśli ją posiada),
- Zgłoś szkodę ubezpieczycielowi – czas na zgłoszenie szkody określony w Ogólnych warunkach ubezpieczenia – **ZAZWYCZAJ UBEZPIECZYCIEL ŻĄDA ZGŁOSZENIA SZKODY DO 3 DNI PO JEJ WYSTĄPIENIU.**

Przedstawienie dokładnych okoliczności zniszczenia mienia, lub jeśli na miejscu zdarzenia była straż pożarna czy policja, także jej opinii pozwoli towarzystwu ubezpieczeniowemu przyjąć odpowiednie stanowisko. Na podstawie dostarczonych dokumentów ubezpieczyciel przeprowadzi postępowanie sprawdzające zasadność wniosku o odszkodowanie i ustali wysokość wypłacanego świadczenia.

Proszę pamiętać, że odpowiednie udokumentowanie zakresu uszkodzeń ma bardzo duży wpływ na wyliczaną wysokość kwot odszkodowania na późniejszym etapie likwidacji szkody przez towarzystwo ubezpieczeniowe. Naszym celem jest dbanie o odpowiednią wysokość odszkodowań dla osób poszkodowanych w związku z tym chcemy edukować naszych klientów – jak uzyskać możliwie najwyższe odszkodowanie.

Poniżej znajdują Państwo wzory przydatnych dokumentów:

[OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE ZALANIA MIESZKANIA](#)

2. ZGŁOSZENIE SZKODY

Szkoda na mieniu

Zgłoszenie szkody jest bardzo ważnym etapem jej likwidacji. Należy mieć świadomość, że to na poszkodowanym leży obowiązek udowodnienia szkody oraz jej zakresu. W związku z tym należy zadbać o rzetelną dokumentację np.: zdjęcia z miejsca zdarzenia czy odpowiednio zredagowane oświadczenie. Warto podkreślić również fakt iż każdy ubezpieczyciel określa w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia czas w jakim należy zgłosić szkodę – zazwyczaj jest to od 3 do 7 dni.

1. Zanim przystąpisz do zgłoszenia przygotuj odpowiednią dokumentację:

- Godzinę zdarzenia
- Okoliczności powstania szkody
- Numer posiadanej polisy mieszkaniowej
- Szacunkową kwotę zniszczeń
- Dane osobowe poszkodowanego i sprawcy
- Dane osobowe świadków zdarzenia
- Jeśli na miejsce szkody przybyła jakaś służba ratunkowa uzyskaj notatkę z akcji.

2. Wybierz najwygodniejszą formę kontaktu z ubezpieczycielem i zgłoś swoją szkodę

3. Towarzystwo ubezpieczeniowe ma 7 dni aby ustalić stan faktyczny zniszczeń, oraz zasadność złożonych przez Ciebie roszczeń i wysokość odszkodowania. Zazwyczaj oznacza to iż w przeciągu 7 dni od zgłoszenia szkody na miejsce zdarzenia przyjedzie likwidator.

4. Zwróciliśmy uwagę na to czego warto się wystrzegać przy kontakcie z towarzystwem ubezpieczeniowym. Procedury występujące w poszczególnych Towarzystwach różnią się od siebie małymi niuansami, które mogą mieć wpływ na wielkość odszkodowania. Podkreśliliśmy najczęstsze błędy osób zgłaszających szkody do towarzystw ubezpieczeniowych takie jak nieświadome zawarcie ugody z ubezpieczycielem. Klienci często „dobrowolnie” zrzekają się możliwości dalszej negocjacji wysokości odszkodowania. Podpisanie ugody z towarzystwem ubezpieczeniowym nie jest dobrym rozwiązaniem, szczególnie w momencie gdy nie sprawdzisz czy ubezpieczyciel poprawnie rozliczył Twoją szkodę.

Dlaczego?

W przypadku ugody dotyczącej odszkodowania (np. z OC sąsiada), ubezpieczyciel godzi się na szybkie zakończenie sprawy pod warunkiem, że poszkodowany obniży wartość swoich roszczeń i zrezygnuje z dochodzenia wyższego odszkodowania w przyszłości.

I choć na początku kwota proponowana w ramach ugody wydaje się być korzystna, później okazuje się, że nie wystarcza na naprawę i musimy dopłacić z własnej kieszeni.

Proszę zwracać uwagę na swoje słowa, nie używać zwrotów: zgadzam się, akceptuję, potwierdzam. Najbezpieczniej jest użyć sformułowania „proszę o przełanie kwoty bezspornej na wskazany rachunek bankowy”. Jeśli Towarzystwo ubezpieczeniowe proponuje Państwu równą kwotę odszkodowania np. 1000 zł, lub kwotę podniesioną od poprzednio proponowanej o np. 100/150 zł również może to wskazywać na ukrytą ugodę.

Kiedy ubezpieczyciel ma prawo odmówić wypłaty odszkodowania?**a) Zalanie mieszkania**

- Gdy ubezpieczyciel uzna, że zalanie było celowym działaniem
- Gdy ubezpieczyciel uzna, że szkoda powstała w skutek rażącego niedbalstwa
- Gdy szkoda została zgłoszona po upływie czasu zawartego w OWU
- Każdy ubezpieczyciel ma swoje wyłączenia z odpowiedzialności. Zwróć uwagę na Ogólne Warunki Ubezpieczenia dołączone do polisy.

b) Przepięcie - nie każda polisa ubezpieczeniowa Towarzystwo Ubezpieczeniowe posiada w swojej ofercie ubezpieczenie od przepięcia zwykłego. Bardzo często polisy mieszkaniowe posiadają ubezpieczenie na wypadek przepięcia, ale tylko na skutek uderzenia pioruna. Warto sprawdzić czy w twoim OWU jest ochrona przed 2 rodzajami przepięć.

c) Włamanie i kradzież wyposażenia - standardowo polisy mieszkaniowe chronią nas przed kradzieżą z włamaniem. Oznacza to, że ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku gdy złodziej pozostawi po sobie wyraźne ślady np. zniszczony zamek w drzwiach, wybita szyba w oknie. Tylko niektóre towarzystwa ubezpieczeniowe oferują rozszerzenie ubezpieczenia o kradzież zwykłą - czyli taką po której nie ma żadnych śladów bo włamywacz dostał się do nieruchomości bez uszkodzeń np. wszedł przez otwarty balkon.

d) Pożar - jeśli za przyczynę pożaru uznane zostanie:

- użycie niewłaściwych materiałów do budowy np. materiałów łatwopalnych,
- wybudowanie lub przebudowanie nieruchomości bez wymaganych zezwoleń,
- wybudowanie lub przebudowanie bez zachowania prawa budowlanego i przepisów przeciwpożarowych.

Ubezpieczyciel ma czas do 7 dni roboczych na przystanie rzeczoznawcy, który oceni zniszczenia powstałe w Twojej nieruchomości. Następnie należy oczekiwać na świadczenie - standardowo jest to czas do 30 dni roboczych.

Zwróć uwagę na karencje oraz limity odpowiedzialności:

Karencja - zazwyczaj towarzystwa ubezpieczeniowe w swej umowie ubezpieczenia nieruchomości zastrzegają sobie wyłączenia odpowiedzialności jak również okresy karencji. Karencja to nic innego jak całkowite wyłączenie odpowiedzialności TU do jakiegoś czasu. W przypadku ubezpieczenia od powodzi, zalania zazwyczaj jest to 30 dni, oznacza to, że ubezpieczyciel wziął by odpowiedzialność za szkodę powodziową dopiero po 30 dniach od podpisania umowy ubezpieczenia - nie wcześniej. W ten sposób towarzystwa ubezpieczeniowe bronią się od wytudzenia odszkodowania.

Franszyza integralna - czyli najprościej brak odpowiedzialności za małe szkody. Bardzo często w umowach ubezpieczenia zawarte są klauzule informujące o tym, że ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które są warte np. mniej niż 200 zł lub 2% sumy ubezpieczenia za zdarzenie.

Franszyza redukcyjna - współdzielenie kosztów odszkodowania z ubezpieczycielem. Bardzo często aby zmniejszyć kwotę za ubezpieczenie decydujemy się na włączenie franszyzy redukcyjnej, oznacza to, że przy podpisaniu umowy decydujemy się na udział własny w każdej szkodzie do określonej kwoty np. 200 zł.

4. DODATKOWE ODSZKODOWANIE

Szkoda na mieniu

1. Zadzwoń +48 502 160 670 lub wypełnij formularz na stronie <https://www.bekerpolska.pl/kontakt/>.
2. Na podstawie krótkiej ankiety ustalimy czy możemy zająć się Twoją sprawą
 - jeśli nie będziemy w stanie Ci pomóc otrzymasz wiadomość SMS oraz email,
 - jeśli będziemy mogli zająć się Twoją sprawą zadzwonimy do Ciebie i poinformujemy o dokumentach np. polisa ubezpieczeniowa potrzebnych do dalszej weryfikacji. Nic się nie martw. W razie potrzeby pomożemy Ci w pozyskaniu dokumentów.
3. Bezpłatna weryfikacja możliwości uzyskania odszkodowania na podstawie dokumentacji. Po przeprowadzeniu analizy poinformujemy Cię o planowanych działaniach.
4. Przedstawimy wynik weryfikacji
 - a) jeśli zaniżenie odszkodowania przekracza 500 zł skontaktujemy się z Tobą telefonicznie,
 - b) jeśli zaniżenie odszkodowania jest niewielkie od 0-500 zł otrzymasz od Nas wiadomość sms oraz email informujący o tym, że odszkodowanie zostało wypłacone w sposób poprawny.
5. Przedstawimy propozycję dopłaty do odszkodowania – w przypadku zaniżenia wyższego niż 2000 zł
6. Podpisujemy dokumenty dotyczące transakcji dopłaty do odszkodowania
 - Forma zapłaty: przelew na rachunek bankowy, przekaz pocztowy, gotówka w siedzibie firmy : Poznań, ulica Postolińska 3
 - Czas realizacji zapłaty : do 5 dni roboczych od potwierdzenia stanu faktycznego* szkody w Towarzystwie Ubezpieczeniowym