

## Proces likwidacji szkód osobowych

### 1. Zgłoszenie szkody

- 1.1. Zgłoszenie szkody może zostać dokonane w następujący sposób:
  - ◆ telefonicznie pod numerem tel. **+48 22 469 69 69** – najszybsza i najlepsza ścieżka zgłoszenia szkody (pod tym numerem można również uzyskać informację na temat procesu likwidacji zgłoszonej już szkody).
  - ◆ bezpośrednio na adres:  
**Gothaer TU S.A.**  
**ul. Wołoska 22A**  
**02-675 Warszawa**
- 1.2. Podczas rozmowy telefonicznej zostaje nadany numer szkody. Jednocześnie tworzony jest skrypt „zgłoszenia szkody” zawierający dane poszkodowanego, opis okoliczności zdarzenia i inne informacje niezbędne do likwidacji szkody.
- 1.3. Nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty zgłoszenia szkody wysłane zostaje pismo do Ubezpieczonego bądź Uprawnionego potwierdzające przyjęcie zgłoszenia szkody, zawierające numer szkody oraz informacje dotyczące wymaganych do zakończenia procesu likwidacji szkody dokumentów. Dołączony zostanie również skrypt zgłoszenia szkody sporządzony podczas zgłoszenia telefonicznego.

### 2. Dokumentacja szkody

- 2.1. Ubezpieczony bądź osoba uprawniona do odbioru świadczenia zobowiązana jest do weryfikacji otrzymanego wypełnionego wstępnie zgłoszenia szkody i podpisania go.
- 2.2. Ubezpieczony zobowiązany jest do przedłożenia do Gothaer wymaganej dokumentacji szkodowej wskazanej w piśmie potwierdzającym przyjęcie zgłoszenia szkody, o którym mowa w pkt. 1.3.
- 2.3. Wszystkie dokumenty dotyczące szkody wraz z wypełnionym i podpisanym wnioskiem o wypłatę świadczenia należy przesłać do Gothaer:
  - drogą elektroniczną w formie skanu na adres: [kontakt@gothaer.pl](mailto:kontakt@gothaer.pl)\*
  - pocztą tradycyjną na adres: 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 22A.

\* przesłanie dokumentów w formie skanów jest możliwe **wyłącznie** po uprzednim zgłoszeniu szkody do Gothaer. Przy przesyłaniu dokumentów skanem należy w tytule podać numer szkody.
- 2.4. Rachunki, faktury za leczenie muszą być przedłożone w formie oryginałów.

### 3. Ustalenie wysokości odszkodowania

- 3.1. Po otrzymaniu wszystkich wymaganych dokumentów uzasadniających roszczenie, likwidator przekazuje dokumenty na komisję zaoczną w celu ustalenia uszczerbku na zdrowiu w oparciu o tabelę świadczeń stanowiącą integralną część umowy ubezpieczenia.
- 3.2. W przypadkach wątpliwych rodzaj i procent uszczerbku na zdrowiu ustalane są na podstawie badań medycznych zleconych przez Gothaer i przeprowadzonych przez lekarza wskazanego przez Gothaer. Badania, o których mowa wyżej wykonywane są w miejscach jak najbliżej usytuowanych miejsca zamieszkania poszkodowanego.

### 4. Wypłata odszkodowania.

- 4.1. Gothaer zobowiązane jest do podjęcia decyzji odszkodowawczej w terminie 30 dni od dnia otrzymania pełnej dokumentacji szkodowej.
- 4.2. Jeśli wyjaśnienie wszystkich okoliczności w sprawie niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i/lub wysokości odszkodowania nie jest możliwe, Gothaer zobowiązane jest do podjęcia decyzji odszkodowawczej w ciągu 14 dni od wyjaśnienia tych okoliczności.
- 4.3. Wypłata odszkodowania dokonywana jest przelewem bankowym na wskazane przez Ubezpieczonego/Uprawnionego konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.
- 4.4. Gothaer o podjętej decyzji zawiadomi Ubezpieczonego, bądź osobę uprawnioną do odbioru odszkodowania w formie pisemnej (pocztą) lub mailem podając uzasadnienie i podstawę prawną podjętej decyzji.