**GŁÓWNE ZAŁOŻENIA PROCEDURY OBSŁUGI UMOWY GENERALNEJ UBEZPIECZENIA – DOTYCZY CZĘŚCI 1 i 2**

1. Główne założenia Procedury Realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia będą podstawą do opracowania Procedur Realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia, formularzy zgłoszenia szkód i innych druków dostosowanych do specyfiki działalności Ubezpieczonego.
2. Założenia ogólne:

2.1. Wszelka korespondencja dotycząca likwidacji szkód będzie odbywała się zawsze za pośrednictwem Brokera.

2.2. Korespondencja dotycząca likwidacji szkód pomiędzy Ubezpieczycielem a Brokerem będzie się odbywała wyłącznie drogą elektroniczną.

2.3. Zgłoszenie szkody za pośrednictwem poczty elektronicznej będzie uznane przez Ubezpieczyciela za spełnienie obowiązku zgłoszenia szkody przez Ubezpieczonego.

2.4. Ubezpieczyciel przekaże Brokerowi dane teleadresowe osób oraz jednostek związanych z procesem likwidacji szkód.

2.5. Broker przekaże Ubezpieczycielowi dane teleadresowe osób związanych z procesem likwidacji szkód.

2.6. Za dane teleadresowe uważa się: adres jednostki, imię i nazwisko wyznaczonych osób, nr telefonów, adresy e-mail.

2.7. W procesie likwidacji szkód strony zobowiązane są do:

* + 1. nadania numeru własnego szkody przez Brokera;
		2. nadania numeru własnego szkody przez Ubezpieczyciela.
	1. W korespondencji strony zobowiązane są do posługiwania się przynajmniej numerami szkód określonymi w punkcie 2.7.
1. Założenia Procedury określają działania stron w zakresie likwidacji następujących rodzajów szkód:
	1. szkody w mieniu Ubezpieczonego;
	2. szkody z tytułu odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego;
	3. szkody powstałe w pojazdach należących do Ubezpieczonego – Autocasco, NNW, Assistance.
2. Założenia dotyczące postępowania w przypadku wystąpienia szkody.
	1. **Szkody w mieniu Ubezpieczonego:**
		1. Ubezpieczony zgłasza powstałe szkody do Brokera, który nadaje własny numer szkody w systemie administrowania szkodami i przesyła zgłoszenie do Ubezpieczyciela.
		2. Ubezpieczyciel nadaje numer własny szkody i przesyła go do Brokera wraz z danymi likwidatora szkody zgodnie z pkt. 2.4 oraz wykazem dokumentów niezbędnych do zakończenia likwidacji szkody.
		3. Do zlikwidowania szkody przez Ubezpieczyciela konieczne jest dostarczenie następującej dokumentacji:
3. dokumentacja fotograficzna miejsca szkody oraz uszkodzonego mienia;
4. opis uszkodzeń, szacunkowa wartość szkody, wskazanie miejsca szkody oraz podanie daty i przypuszczalnej przyczyny zdarzenia;
5. jeden z następujących dokumentów: oryginał faktury, kserokopia faktury poświadczona za zgodność z oryginałem, refaktura, kosztorys naprawy sporządzony przez Ubezpieczonego oraz na wniosek Ubezpieczonego kosztorys sporządzony przez Ubezpieczyciela;
6. w przypadku gdy w sprawie wszczęto dochodzenie, bądź postępowanie sądowe, wynik dochodzenia lub wyrok sądowy do sprawy.
	* 1. Broker informuje Ubezpieczonego o numerze własnym szkody, numerze szkody nadanym przez Ubezpieczyciela oraz informuje o dokumentach niezbędnych do likwidacji szkody.
		2. Ubezpieczyciel wykonuje oględziny uszkodzonego mienia (z wyjątkiem przypadków rezygnacji z oględzin zgodnie z decyzją Ubezpieczyciela lub przypadków opisanych w Umowie Generalnej Ubezpieczenia) w terminie do 5 dni roboczych od daty zgłoszenia szkody i miejscu ustalonym z Ubezpieczonym.
		3. Po wykonaniu oględzin Ubezpieczyciel w terminie maksymalnie 3 dni roboczych przekaże Ubezpieczonemu protokół oględzin i wykaz dokumentów niezbędnych do zakończenia likwidacji szkody.
		4. W przypadku, gdy Ubezpieczyciel nie dokona oględzin w określonym terminie, Ubezpieczony zleci dokonanie naprawy, a Ubezpieczyciel pokryje jej koszty, zgodnie z przedstawionymi fakturami lub kosztorysem naprawy.
		5. Powstanie szkody w sprzęcie elektronicznym i oprogramowaniu mającym kluczowe znaczenie dla działalności Ubezpieczonego, uprawnia Ubezpieczonego, po uprzednim poinformowaniu Ubezpieczyciela, do przystąpienia niezwłocznie do naprawy i usunięcia skutków szkody bez oczekiwania na oględziny ze strony Ubezpieczyciela.
	1. **Szkody z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Ubezpieczonego**
		1. Roszczenie poszkodowanego zgłoszone do Ubezpieczonego – Ubezpieczony przesyła zgłoszenie do Brokera, Broker przekazuje zgłoszenie Ubezpieczycielowi.
		2. Roszczenie poszkodowanego zgłoszone do Ubezpieczyciela – Ubezpieczyciel przesyła do Brokera kopię zgłoszenia wraz z numerem szkody Ubezpieczyciela – Broker przekazuje kopię zgłoszenia wraz z numerem Ubezpieczyciela i numerem własnym szkody do Ubezpieczonego.
		3. Roszczenie poszkodowanego zgłoszone do Brokera – Broker przesyła kopię zgłoszenia wraz z numerem własnym szkody do Ubezpieczonego oraz do Ubezpieczyciela.
		4. Ubezpieczyciel potwierdza Brokerowi w odniesieniu do każdej zgłoszonej szkody przyjęcie jej zgłoszenia oraz przesyła do Brokera wykaz dokumentów będących w posiadaniu Ubezpieczonego niezbędnych do zakończenia likwidacji szkody z uwzględnieniem pkt. 9.1.2 Sekcji III Rozdziału 1 Umowy Generalnej Ubezpieczenia.
		5. Ubezpieczyciel dokonuje ostatecznej weryfikacji dokumentów szkodowych i zajmuje stanowisko w sprawie szkody.
	2. **Szkody w pojazdach Ubezpieczonego**
		1. Ubezpieczony zgłasza powstałe szkody do Brokera, który nadaje własny numer szkody w systemie administrowania szkodami i przesyła zgłoszenie do Ubezpieczyciela.
		2. Ubezpieczyciel nadaje numer własny szkody i przesyła go do Brokera wraz z danymi likwidatora szkody zgodnie z pkt. 2.4 oraz wykazem dokumentów niezbędnych do zakończenia likwidacji szkody.
		3. Do zlikwidowania szkody przez Ubezpieczyciela konieczne jest dostarczenie następującej dokumentacji:
			1. dokumentacja fotograficzna miejsca szkody oraz uszkodzonego pojazdu należącego do Ubezpieczonego z widocznym nr rejestracyjnym pojazdu;
			2. opis uszkodzeń, wskazanie miejsca szkody oraz podanie daty i przyczyny zdarzenia;
			3. jeden z następujących dokumentów: oryginał faktury, kserokopia faktury poświadczona za zgodność z oryginałem, refaktura, kosztorys naprawy uzgodniony pomiędzy Ubezpieczycielem a podmiotem dokonującym naprawy
		4. Broker informuje Ubezpieczonego o numerze własnym szkody, numerze szkody nadanym przez Ubezpieczyciela oraz informuje o dokumentach niezbędnych do likwidacji szkody.
		5. Ubezpieczyciel wykonuje oględziny uszkodzonego mienia (z wyjątkiem przypadków rezygnacji z oględzin zgodnie z decyzją Ubezpieczyciela lub przypadków opisanych w Umowie Generalnej Ubezpieczenia) w terminie do 5 dni roboczych od daty zgłoszenia szkody i miejscu ustalonym z Ubezpieczonym.
		6. Po wykonaniu oględzin Ubezpieczyciel w terminie maksymalnie 3 dni roboczych przekaże Ubezpieczonemu protokół oględzin i wykaz dokumentów niezbędnych do zakończenia likwidacji szkody.
		7. W przypadku, gdy Ubezpieczyciel nie dokona oględzin w określonym terminie, Ubezpieczony zleci dokonanie naprawy, a Ubezpieczyciel pokryje jej koszty, zgodnie z przedstawionymi fakturami lub kosztorysem naprawy.
7. Założenia dotyczące sprawozdawczości w zakresie szkód.

 Ubezpieczyciel na wniosek brokera w terminie 14 dni przedstawia sprawozdanie z realizacji umowy w zakresie likwidacji szkód zawierające co najmniej następujące informacje:

* 1. Szkody w mieniu:
		1. liczba zgłoszonych szkód;
		2. wysokość rezerw na szkody w ramach poszczególnych limitów;
		3. wysokość i liczba wypłaconych odszkodowań;
		4. liczba i wykaz szkód zamkniętych odmową;
		5. liczba spraw w toku;
		6. liczba szkód w ramach poszczególnych limitów i poziom ich wyczerpania.
	2. Szkody w pojazdach:
		1. liczba zgłoszonych szkód;
		2. wysokość rezerw na szkody;
		3. wysokość i liczba wypłaconych odszkodowań;
		4. liczba i wykaz szkód zamkniętych odmową;
		5. liczba spraw w toku;
	3. Szkody z ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej:
		1. liczba zarejestrowanych szkód w podziale na szkody na osobie, w mieniu
		i majątkowe;
		2. wykaz spraw skierowanych na drogę sądową,
		3. wysokość i liczba wypłaconych odszkodowań podziale na szkody na osobie, w mieniu i majątkowe;
		4. wysokość rezerw na szkody zgłoszone w podziale na szkody na osobie, w mieniu
		i majątkowe w ramach poszczególnych limitów;
		5. wysokość rezerw na renty i rezerwy sądowe ujęte sumarycznie oraz jednostkowo w odniesieniu do poszczególnych szkód;
		6. liczba szkód zamkniętych odmową;
		7. liczba spraw w toku;
		8. liczba szkód w ramach poszczególnych limitów i poziom ich wyczerpania.
1. Postępowanie sądowe.

W przypadku, gdy pozew zostanie wniesiony bezpośrednio do Ubezpieczyciela, Ubezpieczyciel winien jest niezwłocznie powiadomić o powyższym fakcie Ubezpieczonego za pośrednictwem brokera przekazując skan pozwu.

Procedury wraz ze wzorami druków zgłoszenia szkód, które będą miały zastosowanie przy realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia w odniesieniu do poszczególnych sekcji umowy ubezpieczenia zostaną uszczegółowione przez strony w terminie 30 dni od daty podpisania Umowy. Ubezpieczyciel będzie realizował Procedury Realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia ustalone z uwzględnieniem zasad postępowania określonych w Głównych Założeniach Procedury Realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia, które będą postawą do opracowania Procedur Realizacji Umowy Generalnej Ubezpieczenia**.**