

## Zgłaszanie i obsługa świadczeń



### Gdzie i w jaki sposób można złożyć roszczenie?

- ✓ za pośrednictwem Internetu, dołączając skan dokumentów na stronie: [www.pzu.pl](http://www.pzu.pl)
- ✓ przesyłając skan dokumentów na adres mailowy: [kontakt@pzu.pl](mailto:kontakt@pzu.pl) lub [dokumenty-kk@pzu.pl](mailto:dokumenty-kk@pzu.pl)
- ✓ poprzez Call Center/Infolinia: 801 102 102
- ✓ przesyłając dokumenty pocztą na adres: PZU, ul. Postępu 18A, 02-676 Warszawa
- ✓ bezpośrednio w Oddziale PZU

### Jakie są formy wypłaty świadczenia?

- ✓ przelew na rachunek bankowy
- ✓ wypłata w kasie Oddziałów banku PEKAO SA

Osoba uprawniona może pobrać kwotę świadczenia w Oddziale banku PEKAO S.A. (14 dni roboczych od dnia uzyskania informacji pisemnej lub SMS-owej o dostępności środków w banku). W celu odebrania świadczenia osoba uprawniona powinna zgłosić się do banku z ważnym dokumentem tożsamości. Wykaz Oddziałów PEKAO SA dostępny jest na stronie [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) (uwaga: nie dotyczy placówek partnerskich PEKAO SA)

- ✓ przelew na poczet innego ubezpieczenia w PZU (w całości lub części), zgodnie z dyspozycją Uprawnionego (osoby ubezpieczonej lub, w przypadku zgonu ubezpieczonego, osoby uposażonej)

### W jaki sposób Uprawniony szybko otrzyma świadczenie?

Termin rozpatrzenia świadczenia – zgodnie z ogólnymi warunkami ubezpieczenia i Kodeksem cywilnym – wynosi 30 dni. Z myślą o Tobie skróciliśmy czas rozpatrywania świadczeń średnio do:

- 3 dni – dla następujących świadczeń życiowych: urodzenie dziecka, śmierć współubezpieczonego,
- 7 dni – dla świadczeń medycznych,
- 14 dni – dla świadczeń z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu.

### Krótsze terminy obowiązują w przypadku złożenia kompletu dokumentów na etapie zgłoszenia.

- ✓ niezbędne jest załączenie do zgłoszenia wymaganej dokumentacji,
- ✓ w zgłoszeniu należy podać dane kontaktowe (w szczególności nr telefonu oraz adres mailowy) osoby uprawnionej do świadczenia,
- ✓ w zgłoszeniu należy podać dane z dowodu tożsamości uprawnionego:  
*Np. dow. osob. nr ... /podać serię i nr/ wyd. przez ... /podać przez kogo wydany/ w dniu ... /podać datę wydania/ – imię i nazwisko ... /podać dane/, nazw. rod. ... /podać nazwisko rodowe/, imiona rodziców ... /podać imiona rodziców/*

W razie wątpliwości, jakie dokumenty powinny być załączone do danego typu świadczenia, zalecany jest kontakt z Infolinią 801 102 102.

## **Dokumentacja niezbędna do rozpatrzenia zgłoszenia świadczenia**

### **Śmierć rodziców ubezpieczonego**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu ojca/matki
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od OWU:

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)

### **Śmierć ojczyma/macochy ubezpieczonego**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu odpowiednio naturalnego ojca/matki
- ✓ odpis skrócony aktu małżeństwa ojczyma/macochy z biologiczną matką/ojcem
- ✓ odpis skrócony aktu zgonu ojczyma/macochy
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od OWU):

- ✓ w razie potrzeby karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)
- ✓ w przypadku zgłoszenia zgonu ojczyma (lub macochy), który nastąpił po zgonie biologicznego ojca (matki) niezbędne jest złożenie oświadczenia następującej treści: „oświadczam, że zmarły w dniu ... ojczym (lub macocha) po zgonie mojego biologicznego ojca (lub mojej biologicznej matki) nie wstąpił (nie wstąpiła) ponownie w związek małżeński”.

### **Śmierć rodziców małżonka ubezpieczonego**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu ojca/matki małżonka
- ✓ odpis skrócony aktu małżeństwa ubezpieczonego z małżonkiem

**Uwaga:** w razie, gdy ww. akt małżeństwa jest wydany wcześniej niż 3 miesiące od daty zdarzenia (zgonu rodzica małżonka) - oświadczenie o pozostawaniu w związku małżeńskim wg nw. wzoru:

- gdy małżonek ubezpieczonego żyje - oświadczenie ubezpieczonego o pozostawaniu w związku małżeńskim
- gdy małżonek ubezpieczonego nie żyje - oświadczenie ubezpieczonego, że nie zawarł kolejnego związku małżeńskiego
- gdy partner życiowy ubezpieczonego żyje - oświadczenie ubezpieczonego, że pozostaje w aktualnym związku z partnerem życiowym - gdy partner życiowy ubezpieczonego nie żyje - oświadczenie ubezpieczonego, że po zgonie partnera życiowego nie wstąpił w kolejny nieformalny związek

**Uwaga:** istnieje możliwość złożenia stosownego oświadczenia drogą telefoniczną.

- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od OWU:

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)

### **Śmierć macochy/ojczyma małżonka ubezpieczonego**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu ojca/matki małżonka
- ✓ odpis skrócony aktu małżeństwa ojczyma/macochy z biologiczną matką/ojcem małżonka ubezpieczonego
- ✓ odpis skrócony aktu zgonu ojczyma/macochy małżonka ubezpieczonego
- ✓ odpis skrócony aktu małżeństwa ubezpieczonego ze małżonkiem
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Oświadczenie o pozostawaniu w związku małżeńskim stosuje się analogicznie

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)
- ✓ w przypadku zgłoszenia zgonu ojczyma/macochy małżonka, który nastąpił po zgonie biologicznego ojca/matki małżonka niezbędne jest złożenie oświadczenia następującej treści: „oświadczam, że zmarły w dniu ... ojczym/macocha mojego małżonka po zgonie biologicznego ojca/matki mojego małżonka nie wstąpił (-ła) ponownie w związek małżeński”

### **Śmierć dziecka**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu dziecka, odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ w zależności od przyczyny zgonu – karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu
- ✓ w razie zgonu pasierba odpis skrócony aktu zgonu naturalnego rodzica i aktu małżeństwa rodzica dziecka z ubezpieczonym

### **Śmierć małżonka**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu małżonka, odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)

## **Śmierć ubezpieczonego**

- ✓ odpis skrócony aktu zgonu lub inny dokument potwierdzający zgon (postanowienie sądu o uznanie za zaginionego), odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja medyczna stwierdzająca przyczynę zgonu (zgodnie z OWU)
- ✓ gdy świadczenie należne jest osobie nieletniej – dowód tożsamości opiekuna prawnego
- ✓ przy świadczeniu z tytułu osierocenia dziecka ubezpieczonego:
  - akt urodzenia lub dokument potwierdzający tożsamość dziecka, zaświadczenie ze szkoły/uczelni dla dzieci w wieku 18-25 lat albo zaświadczenie o niezdolności do pracy
  - w razie osierocenia pasierba - akt zgonu rodzica i akt małżeństwa pozostałego przy życiu rodzica.

## **W razie śmierci ubezpieczonego w wyniku nieszczęśliwego wypadku (NW), wypadku w pracy spowodowanego NW (WP) lub wypadku komunikacyjnego (WK) – dodatkowo:**

- ✓ karta zgonu lub inna dokumentacja medyczna stwierdzająca przyczynę zgonu, np.: karta informacyjna leczenia szpitalnego, dokumentacja z pogotowia ratunkowego, historia choroby, zaświadczenie o przyczynie zgonu

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ potwierdzenie okoliczności wypadku (dokumentacja z policji/prokuratury/sądu, protokół powypadkowy)
- ✓ dokument upoważniający do prowadzenia pojazdu i dokument potwierdzający stan trzeźwości – w przypadku, gdy ubezpieczony kierował jakimkolwiek pojazdem
- ✓ przy WP, WK - aktualne badanie techniczne lub inny dokument warunkujący dopuszczenie do ruchu pojazdu uczestniczącego w wypadku komunikacyjnym
- ✓ w przypadku WP – dokumentacja potwierdzająca zaistnienie wypadku w pracy (np. protokół powypadkowy, dokumentacja z ZUS)

## **Urodzenie się dziecka**

- ✓ odpis skrócony aktu urodzenia dziecka.

Uwaga: w przypadku unijnego aktu urodzenia, niezbędne jest przedłożenie pełnego aktu urodzenia, w którym podane są nazwiska i imiona rodziców dziecka

- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

## **Urodzenie się dziecka martwego**

- ✓ odpis skrócony aktu urodzenia dziecka z adnotacją „dziecko martwo urodzone”
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

## **Trwały uszczerbek na zdrowiu**

- ✓ dokumentacja medyczna (w szczególności z udzielenia pierwszej pomocy) potwierdzająca datę i okoliczności zdarzenia NW oraz charakter obrażeń, np.: karta informacyjna leczenia szpitalnego, dokumentacja z pogotowia ratunkowego, dokumentacja z ambulatorium, historia choroby z przebiegu procesu leczenia, wyniki badań
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ dokumentacja potwierdzająca okoliczności wypadku (z policji, prokuratury, sądu, protokół powypadkowy)
- ✓ w przypadku, gdy ubezpieczony kierował pojazdem – dokument uprawniający do prowadzenia pojazdu lub informacja z policji, prokuratury o uprawnieniach oraz dokument potwierdzający stan trzeźwości

Uwaga: zaświadczenia lekarskie nie są traktowane jako dokumentacja medyczna

## **ŚWIADCZENIA „MEDYCZNE” – DOKUMENTACJA**

### **Leczenie szpitalne**

- ✓ karta informacyjna leczenia szpitalnego lub gdy ubezpieczony nie występuje o częściową wypłatę świadczenia) dokumentacja potwierdzająca rozpoznanie choroby, wydana przez lekarza prowadzącego (gdy roszczenie zostało zgłoszone w trakcie pobytu w szpitalu, po 30 lub 60 dniach pobytu)
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości
- ✓ w przypadku pobytu w szpitalu w następstwie nieszczęśliwego wypadku (NW) konieczne jest opisanie w zgłoszeniu okoliczności i przyczyn zajścia zdarzenia (NW) (dodatkowe informacje - patrz niżej)

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ dokumentacja medyczna lub inna np. z policji/ prokuratury, określająca zawartość alkoholu we krwi – gdy ubezpieczony był w stanie nietrzeźwości, co spowodowało konieczność hospitalizacji
- ✓ gdy pobyt w szpitalu jest następstwem nieszczęśliwego wypadku, dodatkowo:
- ✓ dokumentacja potwierdzająca datę nieszczęśliwego wypadku, np. dokumentacja z udzielenia pierwszej pomocy (SOR, Szpital, Pogotowie Ratunkowe, Przychodnia)
- ✓ dokładne okoliczności zdarzenia podane przez ubezpieczonego
- ✓ dokument potwierdzający stan trzeźwości ubezpiecz. (np. notatka z policji/ prokuratury) oraz dokument uprawniający do prowadzenia pojazdu, gdy jest to wypadek komunikacyjny i ubezpieczony był kierowcą

### **Leczenie szpitalne Plus**

- ✓ karta informacyjna leczenia szpitalnego lub kartę wypisową OIT
- ✓ jeśli z karty wypisowej z OIT nie wynika jednoznacznie, że pobyt na OIT trwał, co najmniej 48 godzin, niezbędne są dodatkowe informacje ze szpitala o dokładnym czasie pobytu na OIT
- ✓ w przypadku rekonwalescencji – dodatkowo kopię zwolnienia lekarskiego wydanego przez oddział szpitalny, w którym odbywało się leczenie szpitalne, potwierdzoną za zgodność z oryginałem albo zaświadczenie wydane przez Ubezpieczającego o pobieraniu zasiłku chorobowym w związku z pobytem ubezpieczonego na zwolnieniu lekarskim wydanym przez ww. oddział szpitalny
- ✓ w przypadku pobytu w szpitalu lub pobytu na OIT na terytorium krajów innych niż Rzeczpospolita Polska (zgodnie z OWU) – przetłumaczona przez tłumacza przysięgłego dokumentacja medyczna potwierdzająca pobyt w szpitalu
- ✓ w przypadku pobytu w szpitalu spowodowanego wypadkiem przy pracy – protokół BHP z wypadku przy pracy lub orzeczenie ZUS

### **Operacja chirurgiczna**

- ✓ karta informacyjna z leczenia szpitalnego, podczas którego wykonano zabieg operacyjny lub inna dokumentacja potwierdzająca przebieg zabiegu operacyjnego, np. z ambulatorium („chirurgia jednego dnia”) lub historia choroby z poradni specjalistycznej
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ w przypadku, gdy zabieg operacyjny jest następstwem NW, wymagana jest dokumentacja jak w LS

### **Ciężka choroba**

- ✓ dokumentacja medyczna potwierdzająca wystąpienie ciężkiej choroby oraz datę zdarzenia podawaną przez klienta w zgłoszeniu roszczenia: karta informacyjna leczenia szpitalnego lub wyniki badań histopatologicznych – w przypadku chorób nowotworowych
- ✓ dokumentacja z rozpoczęcia diagnozowania choroby (USG, TK, mammografia, badania serologiczne i inne)
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

### **Leczenie Specjalistyczne**

- ✓ dokumentacja medyczna potwierdzająca specjalistyczne leczenie (np. karta informacyjna z leczenia szpitalnego/zaświadczenie ze szpitala/wynik badania histopatologicznego/ wyniki badań specjalistycznych)
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

### **Trwała niezdolność do pracy**

- ✓ dokumentacja medyczna stwierdzająca całkowitą i trwałą niezdolność do wykonywania jakiegokolwiek pracy zarobkowej w dowolnym zawodzie oraz niezdolność do samodzielnej egzystencji, np.: karta informacyjna leczenia szpitalnego, dokumentacja z pogotowia ratunkowego, dok. z ambulatorium, historia choroby,
- ✓ orzeczenie lekarskie podmiotu uprawnionego do orzekania o niezdolności do pracy
- ✓ odpis danych z dowodu tożsamości

Opcjonalnie w niektórych sytuacjach lub w zależności od ogólnych warunków ubezpieczenia:

- ✓ w przypadku, gdy trwała niezdolność spowodowana jest NW, wymagana jest dokumentacja potwierdzająca okoliczności wypadku (np. notatka z policji, z prokuratury, itp.) oraz okoliczności wypadku.