

Najczęściej zadawane pytania przez Klientów

1. Jak można zgłosić roszczenie?

Roszczenie możesz zgłosić:

- elektronicznie poprzez stronę NAU www.nau.pl, zakładka Szkody – Zgłoś szkodę,
- mailowo – wysyłając na adres: szkody.nnw@nau.pl wypełniony druk zgłoszenia oraz skany wymaganych dokumentów,
- telefonicznie,
- papierowo przesyłając dokumentację na adres siedziby NAU,
- bezpośrednio w siedzibie NAU.

2. Jaki jest czas na zgłoszenie szkody?

Na zgłoszenie roszczenia masz 3 lata od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte ubezpieczeniem. Po tym terminie roszczenie ulega przedawnieniu (art. 819 § 1 k.c.).

3. Jak uzyskać numer polisy?

W przypadku ubezpieczenia „Bezpieczna Rodzina” numer polisy możesz ustalić telefonicznie z Działem Likwidacji Szkód lub Biurem Obsługi Klienta (nr telefonu dostępny na stronie www.nau.pl) bądź w placówce oświatowej.

W przypadku ubezpieczenia NNW Dzieci w sytuacji, gdy:

- składkę opłacasz bezpośrednio w szkole należy skontaktować się z placówką oświatową;
- składkę opłacasz samodzielnie przez Internet (bez udziału placówki oświatowej) numer polisy możesz ustalić telefonicznie z Działem Likwidacji Szkód lub Biurem Obsługi Klienta (nr telefonu dostępny na stronie www.nau.pl).

W każdym przypadku Dział Likwidacji Szkód jest do Twojej dyspozycji.

4. Czy wszystkie dokumenty powinny być przesyłane w oryginale?

Nie, dokumentacja medyczna może być kopią. Oryginały wymagane są w przypadku faktur bądź imiennych rachunków, które należy przesać pocztą tradycyjną na adres podany na stronie www.nau.pl

5. Czy jest możliwa wypłata świadczenia przekazem pocztowym?

Nie.

W sytuacji, gdy nie posiadasz rachunku bankowego świadczenie możesz odebrać w dowolnej placówce Banku Pekao S.A. za okazaniem:

- decyzji o przyznaniu świadczenia,
- dokumentu tożsamości.

6. Jak zgłosić szkodę poprzez stronę www? – „strona mi się nie rozwija”

Należy w miejscu przeznaczonym na wpisanie numeru polisy podać jej **pełny numer**, np. ubezpieczenie:

- Bezpieczna Rodzina: A-A330925
- NNW Dzieci: EDU-A/P062056

UWAGA - pamiętaj, aby wstawić wszystkie znaki (po P jest zero)

7. Jakie dokumenty załączyć do zgłoszenia?

W każdym przypadku wymagane jest wypełnienie druku: *Zgłoszenie roszczenia z ubezpieczenia EDU PLUS*.

Wypadek:

- dokumentację medyczną z udzielenia pierwszej pomocy po wypadku oraz dokumentację z przebiegu leczenia i rehabilitacji;
- w przypadku wypadku komunikacyjnego – notatka policyjna, prawo jazdy*, dowód rejestracyjny pojazdu*;
- w przypadku wypadku przy pracy – protokół BHP.

Zgon:

- odpis skrócony aktu zgonu;
- statystyczna karta zgonu bądź inny dokument medyczny określający przyczynę zgonu;
- w przypadku prowadzenia dochodzenia/śledztwa – orzeczenie kończące postępowanie w sprawie (postanowienie prokuratury, wyrok sądu) oraz protokół sekcyjny;
- w przypadku wypadku komunikacyjnego – notatka policyjna, prawo jazdy*, dowód rejestracyjny pojazdu*.

* w przypadku, gdy Ubezpieczony był kierowcą pojazdu

Pobył w szpitalu:

- karta informacyjna leczenia szpitalnego;
- dokumentację medyczną z diagnostyki i leczenia poprzedzającą pobyt w szpitalu (dotyczy pobytów w szpitalu spowodowanego chorobą);
- dokumentację medyczną z udzielenia pierwszej pomocy po wypadku oraz dokumentację z przebiegu leczenia i rehabilitacji (dotyczy pobytów w szpitalu spowodowanego wypadkiem).

Refundacja kosztów nabycia wyrobów medycznych wydanych na zlecenie/kosztów leczenia:

- dokumentacja medyczna zawierająca zlecenie lekarskie na zaopatrzenie w wyroby medyczne wydawane na zlecenie;
- oryginały imiennych rachunków lub faktur VAT oraz dowody ich zapłaty;
- dokumentacja medyczna potwierdzająca zasadność poniesionych kosztów (np.: skierowania na badania, dokumentacja medyczna z odbytych wizyt lekarskich, za które przedstawiono rachunki/faktury).

Pogryzienie przez psa, pokąsanie, ukąszenie/użądlenie:

- karta informacyjna leczenia szpitalnego.

UWAGA - pamiętaj, iż Likwidator NAU może Cię poprosić o uzupełnienie dokumentów lub informacji w celu ustalenia zakresu odpowiedzialności Towarzystwa.

W przypadkach budzących wątpliwości (np.: niskiej jakości kopii/skany) Likwidator NAU może Cię poprosić o przekazania oryginałów dokumentów lub ich oryginalnie poświadczonych kopii.

8. Czy zaświadczenie od lekarza jest wystarczające do rozpatrzenia zgłoszenia?

Nie, należy przedstawić całość dokumentacji medycznej tj. dokumentację medyczną z udzielenia pierwszej pomocy po wypadku oraz dokumentację z przebiegu leczenia i rehabilitacji.

9. Czy jest oddzielny wniosek do zgłoszenia pobytów w szpitalu – NNW dzieci?

Nie, jest uniwersalny druk „Zgłoszenie roszczenia z ubezpieczenia EDU PLUS”.

10. W jakim terminie wypłacane jest świadczenie (od wydania do decyzji)?

Dział Likwidacji Szkód NAU jednocześnie z przesłaniem decyzji informującej o przyznaniu świadczenia generuje zlecenie przelewu na wskazany przez Ciebie nr rachunku bankowego. Wpływ pieniędzy na rachunek bankowy uzależniony jest od księgowania w Twoim Banku, średnio w ciągu 2 dni roboczych.

11. Jaki jest czas likwidacji?

Dział Likwidacji Szkód NAU dokłada wszelkich starań, aby abyś jak najszybciej otrzymał decyzję

dotyczącą zgłoszonego roszczenia. Decyzja podejmowana jest w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, pod warunkiem dostarczenia wszystkich niezbędnych dokumentów/informacji. W przypadku braku możliwości podjęcia decyzji w ww. terminie decyzja zostanie wydana najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym wyjaśnione będą wszystkie okoliczności sprawy.

12. Polisy NNW Dzieci – czy w każdym przypadku ostatnią stroną wniosku wypełnia placówka oświatowa?

Nie, tylko w sytuacji opłacania składek za ubezpieczenie bezpośrednio w placówce oświatowej.

13. Jak można sprawdzić co się dzieje ze zgłoszeniem roszczenia?

Dział Likwidacji Szkód jest do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00 pod numerem telefonu **(22) 584 10 00**. Ponadto możesz:

- wysłać zapytanie na adres szkody.nnw@nau.pl
- skontaktować się z nami poprzez stronę NAU ww.nau.pl, zakładka *Szkody – Sprawdź status*

14. Kto może zgłosić roszczenie?

Zawiadomienie o zajściu zdarzenia objętego zakresem ubezpieczenia może zgłosić:

- Ubezpieczony lub Ubezpieczający,
- Uprawniony z umowy ubezpieczenia,
- Spadkobierca Ubezpieczonego,
- inna osoba upoważniona przez wyżej wymienione osoby.