



RAPORT
DZIAŁU LIKWIDACJI SZKÓD NAU S.A.
ROK 2021



W NAU S.A. (Nauczycielska Agencja Ubezpieczeniowa S.A.) mamy kilkunastoletnie doświadczenie w obsłudze szkód z programu następstw nieszczęśliwych wypadków. Od 2010 r., czyli od kiedy powstał Dział Likwidacji Szkód, zlikwidowaliśmy kilkadziesiąt tysięcy roszczeń. Te lata to tysiące rozmów z Klientami, przeprowadzonych analiz i wygenerowanych raportów. Uzyskane informacje i zdobyte doświadczenia pozwoliły nam skrócić i usprawnić wszelkie procesy, by jeszcze lepiej zatroszczyć się o naszych Klientów, w czasie gdy doznali szkody i potrzebują pomocy.

W Raporcie omawiamy najczęściej występujące szkody, czas w jakim je likwidujemy, a także kwoty, jakie wypłaciliśmy w ramach odszkodowań.

Przedstawiamy także przyczyny, dla których zgłoszona szkoda nie kończy się wypłatą odszkodowania. Informacje te mogą w przyszłości pomóc naszym Klientom w sprawnym przejściu przez cały proces likwidacji ich roszczeń oraz w uzyskaniu pozytywnej decyzji.

Należy zaznaczyć, że przedstawione dane mają charakter ogólny, tj. nie mogą zostać powiązane z żadnym Towarzystwem Ubezpieczeniowym, na rzecz którego likwidujemy lub likwidowaliśmy szkody.

Dział Likwidacji Szkód NAU



OC w życiu
prywatnym



Ochrona
w podróży



Bezpieczny
Emeryt

NNW

Ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) dla dzieci i młodzieży oraz rodzinne ubezpieczenie branżowe dla pracowników oświaty, administracji publicznej oraz członków ich rodzin zapewnia wysoki poziom świadczeń ochronnych przy konkurencyjnym poziomie składki.

Ubezpieczenie daje szeroki wachlarz ochrony, przy niewielkiej liczbie wyłączeń.

Działa 12 miesięcy, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ubezpieczenie działa na całym świecie.

Zakres działania:

- następstwa nieszczęśliwych wypadków (NW), w tym złamania, skręcenia, oparzenia
- świadczenie za pobyt w szpitalu z powodu NW lub choroby, w tym Covid-19
- ochrona na wypadek poważnych chorób, zawału serca, udaru mózgu

Rodzaje zgłoszonych szkód

Klienci zgłaszają się do NAU z różnymi rodzajami szkód. Największy odsetek stanowią złamania, jest to aż 34%. Drugą najczęściej zgłaszaną szkodą są skręcenia – ponad 23%.

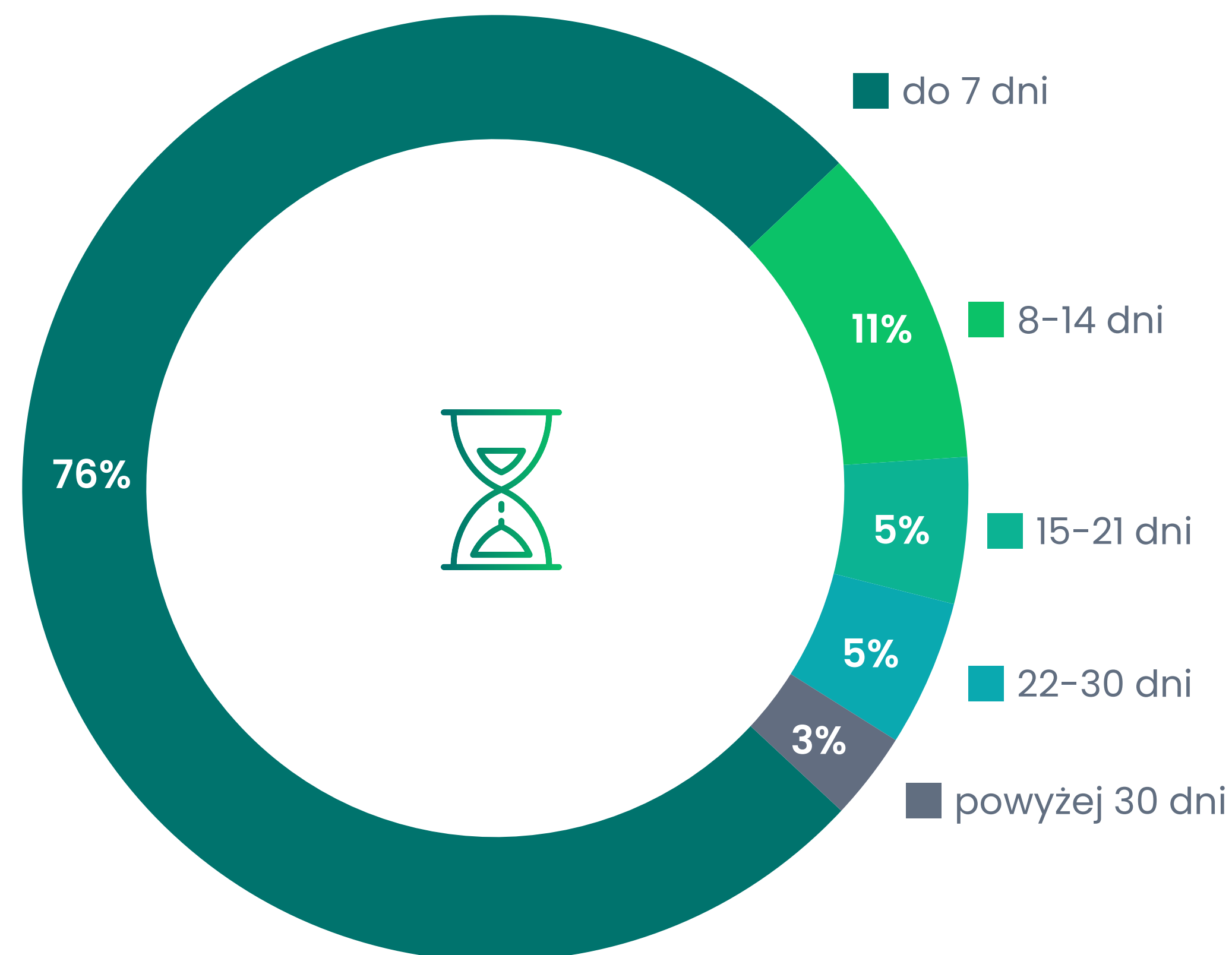
Przed zgłoszeniem szkody należy dokładnie zapoznać się z OWU (Ogólnymi Warunkami Umowy), aby zebrać komplet dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia roszczenia. Wszystkie zgłoszenia skrupulatnie weryfikujemy, a ostateczną decyzję wydajemy na podstawie otrzymanej dokumentacji.



Czas likwidacji szkód

Średni czas likwidacji szkód w NAU wynosi do 7 dni. W tym czasie likwidujemy 76% zgłoszeń. W pozostałych przypadkach decyzję podejmujemy w terminie nie dłuższym niż 30 dni, licząc od dnia otrzymania zgłoszenia, pod warunkiem dostarczenia przez Klienta niezbędnych dokumentów czy informacji.

Przy braku możliwości podjęcia decyzji w ww. terminie (np. z powodu braku dostarczenia wszystkich niezbędnych dokumentów) decyzja jest wydawana najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaną wyjaśnione wszystkie okoliczności sprawy.



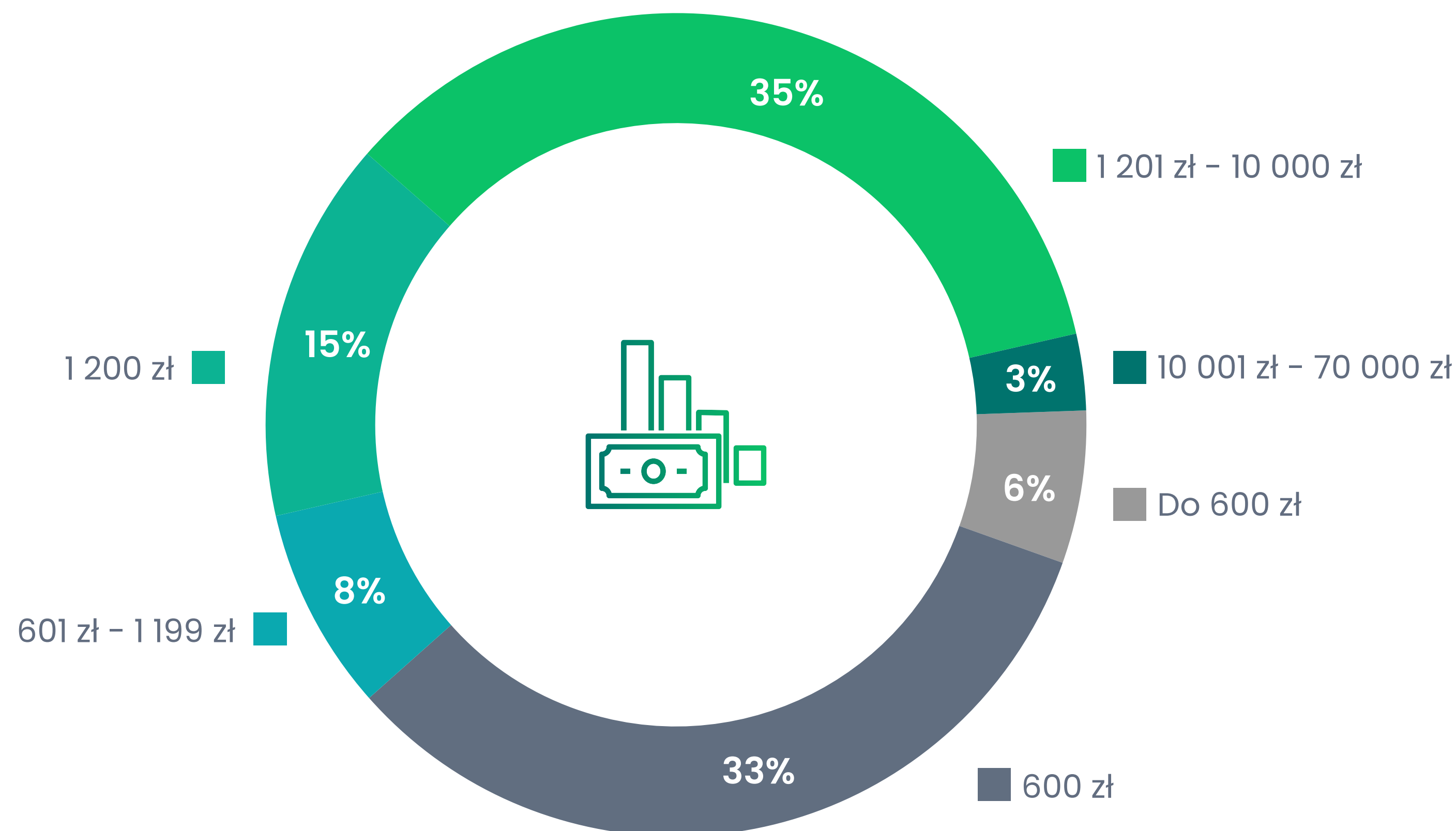
Wypłacane kwoty odszkodowań

Kwota odszkodowania nigdy nie jest stała. Zależy od rodzaju powstałej szkody oraz trwałości uszczerbku. Decyzję o wypłacie świadczenia podejmuje Dział Likwidacji Szkód w NAU.

Średnia wypłata w szkodzie przy uwzględnieniu wyłącznie szkód zamkniętych wypłatą odszkodowania to **1 860 zł**.

564 zł dla ubezpieczeń z tytułu NNW dzieci i młodzieży (SU 25 000 zł), oraz **2 163 zł** w rodzinnych ubezpieczeniach grupowych (SU 60 000 zł).

Wypłaty z tytułu zawałów i udarów stanowią **13%** sumy wypłaconych odszkodowań.



Przyczyny odmów

W bieżącej pracy Działu Likwidacji Szkód spotykamy się z przypadkami, w których odszkodowanie nie jest należne. Musimy pamiętać, że każda decyzja jest wydawana w oparciu o warunki zawartej umowy ubezpieczenia, a szczególne miejsce w tym dokumencie zajmują definicje. Muszą one zostać spełnione, aby odszkodowanie było należne.

W ubezpieczeniach NNW, jednym z pierwszych kroków likwidacji, jest ustalenie czy zgłoszone zdarzenie (szkoda) spełnia definicję nieszczęśliwego wypadku, która najprościej rzecz ujmując zazwyczaj jest określona jako: zdarzenie nagłe, wywołane przyczyną zewnętrzną i niezależne od woli Ubezpieczonego. Tu należy podkreślić, że wszystkie ww. elementy muszą wystąpić łącznie. Co do zasady ubezpieczenie NNW nie będzie obejmowało chorób i stanów chorobowych. Takie zdarzenia są rozpatrywane w ramach polis na życie.

Ponad 37% odmów dotyczy szkód, które nie spowodowały trwałego uszczerbku na zdrowiu. Wśród nich najczęściej są: stłuczenia, skręcenia, rany, poparzenia, ciała obce oraz zwichnięcia. Nie każde zdarzenie będące następstwem nieszczęśliwego wypadku powoduje bowiem trwały uszczerbek na zdrowiu. Za trwały uszczerbek w warunkach ubezpieczenia dedykowanych ubezpieczeniom NNW uznaje się trwałe

naruszenie sprawności organizmu. Trwałe, czyli pozostawiające po sobie jakiś ślad w postaci utrwalonych dolegliwości, potwierdzonych dokumentacją medyczną.

Prawie 5% odmów wypłaty odszkodowań to efekt niekompletnej dokumentacji medycznej bądź jej brak. Dokumentacja medyczna obrazująca proces leczenia i doznane obrażenia stanowi zawsze podstawowy załącznik do druku zgłoszenia szkody. W zależności od rodzaju zgłoszonych roszczeń mogą być potrzebne dodatkowe dokumenty.

Wykaz wymaganych dokumentów w procesie likwidacji szkód jest szczegółowo opisany w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia. Dlatego tak ważne jest zwiększenie świadomości Klientów o konieczności zapoznania się z OWU, aby w przypadku wystąpienia szkody znali swoje prawa i obowiązki.

Dział Likwidacji Szkód NAU

Wypadki zdarzają się wszędzie, o każdej porze. Zarówno w domu, w pracy jak i w czasie wolnym. Dlatego bardzo ważne jest, aby zawierane ubezpieczenie działało 24h, 7 dni w tygodniu, a także obejmowało wszelkiego rodzaju urazy i przykłady wypadków oraz wypłaconego w związku z wypadkiem odszkodowania.



Chłopiec (8 lat), podczas zabawy w szkole, pociągnął za koszulkę stojącego przed nim ucznia i obaj, tracąc równowagę, upadli. Ubezpieczony chłopiec upadł na podłogę, drugi z chłopców upadł na niego całym swoim ciałem. W wyniku tego zdarzenia doszło do złamania kości udowej lewej z przemieszczeniem oraz uszkodzenia okularów.

Podstawa wypłaty odszkodowania:

Uszczerbek na zdrowiu 8% + pobyt w szpitalu 3 dni + pobyt rodzica w szpitalu 3 dni + zwrot za wyroby medyczne + zakup okularów korekcyjnych uszkodzonych w wyniku NW na terenie placówki oświatowej + koszty leczenia powstałe w wyniku NW

Suma ubezpieczenia: **25 000 zł**

Wypłata: **5 280 zł**

Kobieta, (64 lat) podczas prac domowych przesuwając szybę, która rozprysła się jej w rękach. Odrzutek szyby uszkodził podudzie. Orzeczenie lekarza: płatowa rana cięta lewego podudzia z uszkodzeniem mięśni.

Podstawa wypłaty odszkodowania:

4% uszczerbku na zdrowiu

Suma ubezpieczenia: **60 000 zł**

Wypłata: **2 400 zł**

Chłopiec (10 lat), przez nieuwagę, zsunął na siebie patelnię z gorącym olejem. Dotkliwie się poparzył. W szpitalu, rozpoznano oparzenia II i III stopnia.

Podstawa wypłaty odszkodowania:

Uszczerbek na zdrowiu 30% + pobyt w szpitalu 9 dni + jednorazowe świadczenie za min. 5 dniowy pobyt w szpitalu + zwrot za wyroby medyczne

Suma ubezpieczenia: **25 000 zł**

Wypłata: **8 810 zł**

Kobieta (lat 49) podczas ćwiczeń upadła na prawą rękę i ją złamała. Konieczne było leczenie operacyjne.

Podstawa wypłaty odszkodowania:

Uszczerbek na zdrowiu 8% + koszty leczenia + zwrot za wyroby medyczne + pobyt w szpitalu 6 dni

Suma ubezpieczenia: **60 000 zł**

Wypłata: **7 590 zł**



NAU jest firmą ubezpieczeniową oferującą ubezpieczenia grupowe oraz indywidualne. Od ponad 20 lat specjalizujemy się w budowaniu produktów ubezpieczeniowych, finansowych oraz innych usług przeznaczonych dla oświaty i sektora samorządowego.

NAU to lider na rynku dedykowanych rozwiązań ubezpieczeniowych, a także jeden z najbardziej zaufanych partnerów dla podmiotów edukacyjnych w Polsce. Dotychczas obsłużyliśmy ponad 400 tys. Klientów.

Sprawdź, co możemy Ci zaoferować.

**Raport powstał we współpracy
z Działem Likwidacji Szkód NAU**

tel.: +48 22 584 10 00

www: www.nau.pl

Nauczycielska Agencja Ubezpieczeniowa S.A.

ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa

NIP: 525-21-00-353, **REGON:** 014871876; **KRS** 0000093218 Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS; Kapitał zakładowy: 500 000 PLN, opłacony w całości.

