

PROCEDURA ZGŁASZANIA SZKÓD W RAMACH UBEZPIECZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ KÓŁ ŁOWIECKICH Z ZAKRESU SZKÓD W UPRAWACH I PŁODACH ROLNYCH



I. PODSTAWY PRAWNE OKREŚLAJĄCE ZASADY SZACOWANIA SZKÓD W UPRAWACH I PŁODACH ROLNYCH

1. Szacowanie szkód odbywa się zgodnie z zapisami Ustawy Prawo Łowieckie i Rozporządzeniem Ministra Środowiska w sprawie szczegółowych warunków **szacowania szkód** w uprawach i płodach rolnych w brzmieniu obowiązującym na dzień ustanowienia prawa do odszkodowania.
2. Powyższe akty prawne określają:
 - 1) sposób i terminy zgłaszania szkód, zwanych dalej „szkodami łowieckimi”,
 - 2) sposób powiadamiania o terminach dokonania oględzin i szacowania ostatecznego szkód łowieckich,
 - 3) szczegółowy sposób dokonywania oględzin i szacowania ostatecznego szkód łowieckich,
 - 4) szczegółowy sposób ustalania wysokości i wypłaty odszkodowania za szkody łowieckie,
 - 5) wzory protokołów.

II. ZASADY REFUNDACJI ODSZKODOWANIA KOŁOM ŁOWIECKIM PRZEZ PZU SA

1. PZU SA (dalej: Ubezpieczyciel) dokonuje refundacji poniesionych strat w uprawach i płodach rolnych wyrządzonych przez zwierzynę poprzez wypłatę odszkodowania na rzecz poszkodowanego rolnika lub Ubezpieczonego. Refundacja dokonywana jest w oparciu o protokół szacowania ostatecznego, sporządzony przez zespół szacujący składający się między innymi z przedstawiciela dzierżawcy lub zarządcy obwodu łowieckiego.
2. W razie złożenia przez poszkodowanego rolnika odwołania od protokołu szacowania ostatecznego, o którym mowa w pkt nr 1 rozdziału II niniejszej Procedury, odszkodowanie zostaje wypłacone na podstawie decyzji Nadleśniczego Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe właściwego ze względu na miejsce wystąpienia szkody.
3. Ubezpieczony zgłasza szkodę do Ubezpieczyciela niezwłocznie po zgłoszeniu przez poszkodowanego rolnika wystąpienia szkody w uprawach lub płodach rolnych a najpóźniej w dniu dokonania szacowania i sporządzenia protokołu
4. Ubezpieczony przesyła dokumenty wymagane do rozpatrzenia roszczenia (kopię protokołu szacowania ostatecznego wraz z kopią wniosku rolnika o szacowanie szkód łowieckich) w formie papierowej lub skanem. W przypadku opisanym w pkt nr 2 rozdziału II niniejszej Procedury do dwóch w/w dokumentów Ubezpieczony zobowiązany jest dostać kopię lub skan decyzji nadleśniczego.
5. Ubezpieczony przekazuje dokumentację, o której mowa w pkt 4 rozdziału II niniejszej Procedury, w formie elektronicznej - skan dokumentów na adres e-mail:
szkodylowieckie@pzu.pl
lub drogą pocztową na adres:
PZU SA
ul. Postępu 18a,
02-676 Warszawa.
6. Oryginały dokumentów pozostają u Ubezpieczonego przez okres co najmniej trzech lat od daty wydania decyzji odszkodowawczej.
7. Ubezpieczyciel zobowiązany jest do wypłaty świadczenia w terminie do 30 dni od daty otrzymania wszystkich wymaganych dokumentów od Ubezpieczonego.
8. Szkody o rozmiarach 30.000,00 zł i powyżej wymagają każdorazowo niezwłocznego powiadomienia o takim fakcie przedstawiciela PZU SA, powiadomienie to może odbywać się w formie telefonicznej lub e-mail na:
Numer infolinii PZU SA – 801 102 102
Adres e-mail – szkodylowieckie@pzu.pl
9. W przypadku wystąpienia szkód wątpliwych np. odwołania się rolnika do nadleśniczego, szkód trudnych na skutek braku porozumienia z poszkodowanym rolnikiem, Ubezpieczony zobowiązany jest powiadomić o takiej sytuacji przedstawiciela PZU SA na:
Numer infolinii PZU SA – 801 102 102
Adres e-mail – szkodylowieckie@pzu.pl
10. Ubezpieczony jest zobowiązany powiadomić przedstawiciela PZU SA w przypadku pojawienia się możliwości zawarcia ugody z poszkodowanym, gdy kwota ugody przekracza wartość 3.000,00 zł.

III. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE WYPŁATY ODSZKODOWANIA

W przypadku wypłaty świadczenia na konto poszkodowanego, tj. rolnika, Ubezpieczony zobowiązany jest dołączyć do zgłoszenia roszczenia wniosek informujący, iż wypłata świadczenia winna być dokonana na konto poszkodowanego rolnika wraz z podaniem danych i numeru konta rolnika. Dane oraz numer konta poszkodowanego muszą być tożsame z danymi z protokołu szacowania szkody.

IV. REKLAMACJA DO PZU SA

Realizując obowiązek wynikający z ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym* informuję co następuje:

1. Ubezpieczającemu, ubezpieczonemu, uposażonemu i uprawnionemu z umowy ubezpieczenia, będącemu osobą fizyczną, który zgłosił roszczenie, przysługuje prawo złożenia reklamacji w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tj. prawo skierowania wystąpienia do PZU SA, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PZU SA;
2. Reklamację składa się w każdej jednostce PZU SA obsługującej klienta;
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe albo na adres do doręczeń elektronicznych PZU SA w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych, począwszy od dnia wpisania tego adresu do bazy adresów elektronicznych;
 - b. w formie ustnej – telefonicznie (polecamy numer infolinii 801 102 102**) albo osobiście do protokołu podczas wizyty osoby, o której mowa w ust. 1, w jednostce, o której mowa w ust. 2;
 - c. w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@pzu.pl lub wypełniając formularz na www.pzu.pl.
4. PZU SA rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 5;
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4, PZU SA przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji;
6. Odpowiedź PZU SA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, na piśmie lub pocztą elektroniczną wyłączenie na wniosek tej osoby.

* Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348)

** Koszt połączenia równy cenie jednego impulsu rozmowy lokalnej lub według stawek operatora.