

Žalų administravimas – ką daryti atsitikus draudžiamajam įvykiui?

Praneškite apie įvykį

- Praneškite ERGO draudimo telefonu **1887** (skambinant iš užsienio **+370 5 2683 222**) I-IV 8.00-18.00, V 8.00-17.00. Kitu metu kviečiame žalą registruoti internetu: **www.ergo.lt/zalos**.
- Praneškite apie įvykį, prisijungę prie ERGO savitarnos **mano.ergo.lt**
- Pranešti apie įvykį turite ne vėliau kaip **per 30 dienų**.

Užpildykite pranešimą apie įvykį

- Užpildykite pranešimą apie įvykį, prisijungę prie ERGO savitarnos **mano.ergo.lt**
- Pranešimų **formas galite rasti ir internete** pasirinkus atitinkamą produktą ir paspaudus dokumentų skiltį. Pvz. <https://www.ergo.lt/privatiems/gyvybes-draudimas-ir-taupymas/taupymui-ir-investavimui>

Pateikite dokumentus ERGO

- Užpildytą pranešimą apie įvykį ir turimus medicininius dokumentus galite pateikti ERGO:
 - Prisijungus prie savitarnos **mano.ergo.lt** -> Pranešimai -> Naujas pranešimas -> Pasirinkite temą „Informacija apie gyvybės draudimo žalą“. Pavadinimo laukelyje prašome nurodykite Jūsų žalos arba poliso numerį.
 - Atsiųsti dokumentus **registruotu paštu: ERGO Life Insurance SE** Žalų administravimo departamentas Gyvybės žalų administravimo grupė Geležinio Vilko g. 6A, 03507 Vilnius
 - Atsiųsti kokybiškai skenuotus dokumentus elektroniniu paštu: **gyvybes_zalos@ergo.lt**;

Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad informaciją galite mums atsiųsti nurodytu elektroniniu paštu, tačiau kartu primename, kad siųsti informaciją su detaliais asmens duomenimis, įskaitant ir specialiosios kategorijos asmens duomenimis (duomenimis apie asmens sveikatą) įprastu (nešifruotu) elektroniniu paštu nėra pakankamai saugu. Todėl rūpindamiesi Jūsų asmens duomenų saugumu rekomenduojame informaciją mums pateikti prisijungus prie ERGO savitarnos mano.ergo.lt arba registruotu paštu.

Mirties atveju pateikiama:

- Užpildyta forma „Pranešimas apie apdraustojo mirtį“.
- Mirties liudijimo kopija.
- Dokumento (santuokos / gimimo liudijimo ar kt.), liudijančio pranešėjo giminystės ryšį su mirusiuoju, kopija (būtina rašant užklausimus į gydymo įstaigas).
- Jeigu sutartyje nėra nurodytas naudos gavėjas apdraustojo asmens mirties atveju – paveldėjimo dokumentai (paveldėjimo teisės liudijimas, pergyvenusio sutuoktinio nuosavybės teisės liudijimas), kuriuose nurodyta, kas paveldi draudimo išmoką; paveldėtojų banko sąskaitų rekvizitai.
- Jei dėl įvykio atliekamas teisėsaugos institucijų tyrimas ar pradėtas teismo procesas – įvykio tyrimo išvada arba teismo sprendimas.
- Mirties atveju gali būti pateikiami ir kiti įvykį patvirtinantys dokumentai, jei tokių yra.

Atkreipiame dėmesį!

Jeigu pateikiamos dokumentų kopijos, jos turi būti kokybiškos, įskaitomos, turi matytis gydymo įstaigos rekvizitai, gydytojo vardas, pavardė, parašas, nukentėjusiojo asmens vardas, pavardė, gimimo data.

Žalų administravimas – ką daryti atsitikus draudžiamajam įvykiui?

Nelaimingo atsitikimo atveju pateikiama:

- Užpildytas pranešimas apie įvykį, prisijungus prie ERGO savitarnos mano.ergo.lt arba
 - Užpildyta forma „Pranešimas apie nelaimingą atsitikimą“.
-
- Pateikti papildomi dokumentai pagreitintų žalos nagrinėjimo laiką:
 - Dokumentai iš sveikatos priežiūros įstaigos, suteikusios pirmąją pagalbą.
 - Asmens sveikatos kortelės kopijos, kuriose nurodyta įvykio data, aprašyti apdraustojo patirti sužalojimai, diagnozė, tyrimai, kuriais remiantis buvo nustatyta diagnozė, skirtas gydymas, jo trukmė.
 - Epikrizė iš ligos istorijos, jeigu buvo atliekamas gydymas stacionarinėje gydymo įstaigoje.
 - Atliktų radiologinių tyrimų (pvz. rentgeno, kompiuterinės tomografijos, magnetinio branduolinio rezonanso, ultragarsinio) aprašymai arba nuotraukos, skaitmeninės laikmenos su nuotraukomis.
 - Įvykus dantų traumai, gydytojo odontologo išrašas apie traumos metu patirtus pažeidimus (tiksliai nurodant, kiek danties vainiko ir / ar šaknies buvo pažeista, dantų rentgeno nuotraukos aprašymą, dantų būklę iki įvykio ir kt. gydytojo nuomone svarbius duomenis), suteiktą gydymą.
 - Patyrus minkštųjų audinių sužalojimus, mediciniuose dokumentuose turi būti nurodytas žaizdos ilgis, gydymo būdas, esant nudegimui – pažeidimo laipsnis ir plotas (%).
 - Jeigu esate apdraustas dienpinigių draudimo rizika – pateikite Nedarbingumo pažymėjimo dėl nelaimingo atsitikimo išdavimo faktą patvirtinantį dokumentą. Jį galima gauti prisijungus prie Jūsų asmeninės paskyros Sodros paslaugų portale www.sodra.lt.
 - Jeigu esate apdraustas ligonpinigių draudimo rizika – pateikite epikrizę iš ligos istorijos apie gydymą stacionarinėje gydymo įstaigoje dėl nelaimingo atsitikimo.
 - Jeigu dėl įvykio atliekamas tyrimas teisėsaugos institucijose ar pradėtas teismo procesas – įvykio tyrimo išvada arba teismo sprendimas.
 - Kiti įvykio aplinkybes patvirtinantys dokumentai, jeigu tokių yra.

Atkreipiame dėmesį!

Jeigu pateikiamos dokumentų kopijos, jos turi būti kokybiškos, įskaitomos, turi matytis gydymo įstaigos rekvizitai, gydytojo vardas, pavardė, parašas, nukentėjusiojo asmens vardas, pavardė, gimimo data.

Jeigu apdraustasis nukentėjęs asmuo yra nepilnametis, reikia pateikti:

- jo vardu atidarytos banko sąskaitos rekvizitus;
- nukentėjusiojo nepilnamečio apdraustojo asmens gimimo liudijimo kopiją, kuri būtina rašant užklausimus į gydymo įstaigas.

Žalų administravimas – ką daryti atsitikus draudžiamajam įvykiui?

Darbingumo netekimo atveju pateikiama:

- Užpildytas pranešimas apie įvykį, prisijungus prie ERGO savitarnos mano.ergo.lt arba
- Užpildyta forma „Pranešimas apie darbingumo netekimą“.
- Darbingumo lygio pažymos, išduotos Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos, kopija.
- Pateikti papildomi dokumentai pagreitinant žalos nagrinėjimo laiką:
 - Išrašai iš medicininių dokumentų apie draudžiamą įvykį priežastį, pradžią ir eigą.
 - Kiti įvykį patvirtinantys dokumentai, jei tokių yra.

Atkreipiame dėmesį!

Jeigu pateikiamos dokumentų kopijos, jos turi būti kokybiškos, įskaitomos, turi matytis gydymo įstaigos rekvizitai, gydytojo vardas, pavardė, parašas, nukentėjusio asmens vardas, pavardė, gimimo data.

Kritinės ligos atveju pateikiama:

- Užpildytas pranešimas apie įvykį, prisijungus prie ERGO savitarnos mano.ergo.lt arba
- Užpildyta forma „Pranešimas apie susirgimą kritine liga“.
- Pateikti papildomi dokumentai pagreitinant žalos nagrinėjimo laiką:
 - Dokumentai iš sveikatos priežiūros įstaigų su patvirtinta ligos diagnoze, anamnezės, atliktų tyrimų ir skirto gydymo aprašu.
 - Kiti įvykio aplinkybes patvirtinantys dokumentai, jeigu tokių yra.

Atkreipiame dėmesį!

Jeigu pateikiamos dokumentų kopijos, jos turi būti kokybiškos, įskaitomos, turi matytis gydymo įstaigos rekvizitai, gydytojo vardas, pavardė, parašas, nukentėjusio asmens vardas, pavardė, gimimo data.

Jeigu apdraustasis nukentėjęs asmuo yra nepilnametis, reikia pateikti:

- jo vardu atidarytos banko sąskaitos rekvizitus;
- nukentėjusio nepilnamečio apdraustojo asmens gimimo liudijimo kopiją, kuri būtina rašant užklausimus į gydymo įstaigas.