



Rzecznik
Finansowy

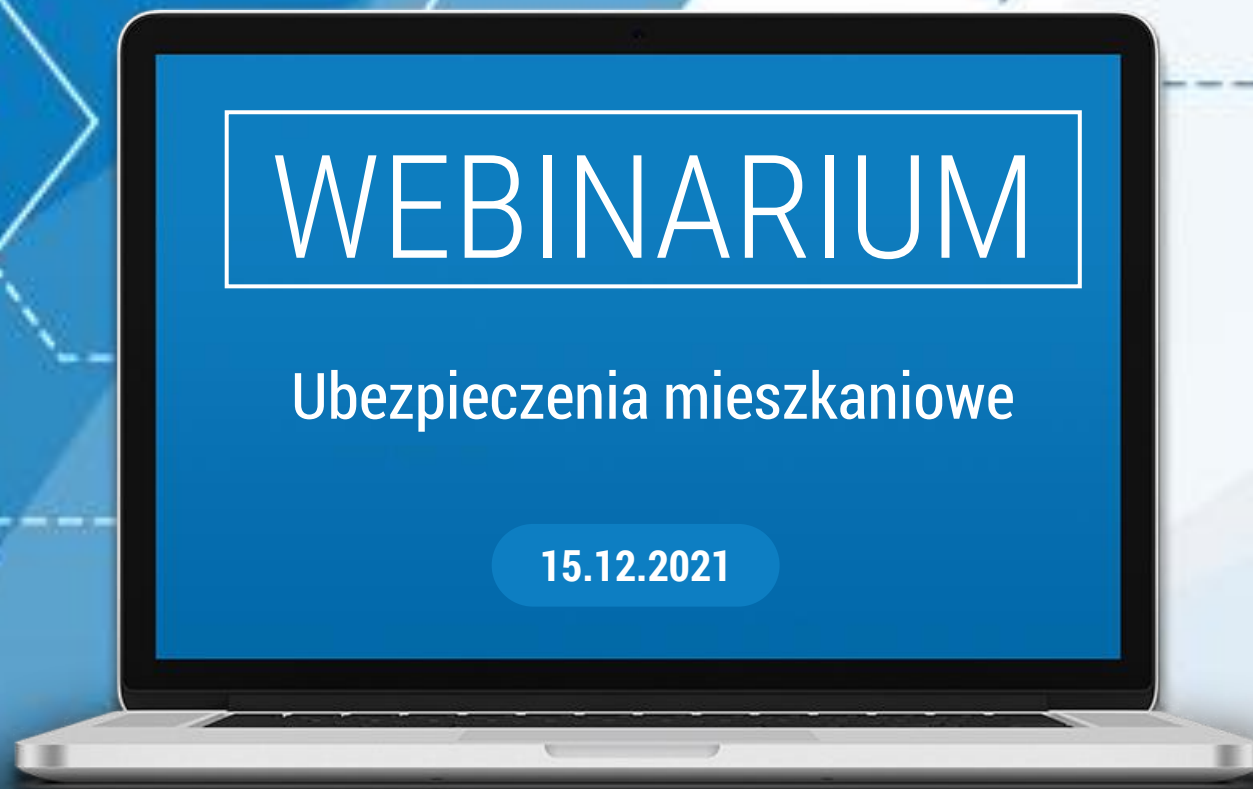
www.rf.gov.pl



WEBINARIUM

Ubezpieczenia mieszkaniowe

15.12.2021



ORGANIZATOR WEBINARIUM
– BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

PREZENTUJE

Marek Kurowski
BIURO RZECZNIKA FINANSOWEGO

główny specjalista
w Wydziale Ubezpieczeniowo-Emerytalnym
w Biurze Rzecznika Finansowego.



UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE O CZYM BĘDZIE WEBINARIUM ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Jak zabezpieczyć nasz dorobek przed utratą, dewastacją, zniszczeniem czy uszkodzeniem na skutek pożaru, włamania, powodzi i innych nieprzewidywalnych zdarzeń losowych?

- Co rozumiemy pod nazwą ubezpieczeń mieszkaniowych ?
- Z czego wynikają problemy konsumentów w ubezpieczeniach mieszkaniowych ?
- Co trzeba wiedzieć zawierając ubezpieczenia mieszkaniowe ?
- Co trzeba robić mając ubezpieczenie mieszkaniowe ?
- Jak sprawnie przeprowadzić likwidację szkód z ubezpieczeń mieszkaniowych ?
- Podsumowanie, pytania i odpowiedzi

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

CO ROZUMIEMY PRZEZ UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Ubezpieczenia mieszkaniowe to ogólna nazwa dla umów dobrowolnego ubezpieczenia zapewniających ochronę mienia właścicieli nieruchomości.

STANDARD

- OCHRONA „MURÓW”
- OCHRONA RUCHOMOŚCI DOMOWYCH
- OCHRONA ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ POSIADACZA NIERUCHOMOŚCI

OPCJE

- OC W ŻYCIU PRYWATNYM
- OCHRONA PRAWNA
- ASSISTANCE DOMOWY LUB MEDYCZNY
- NNW

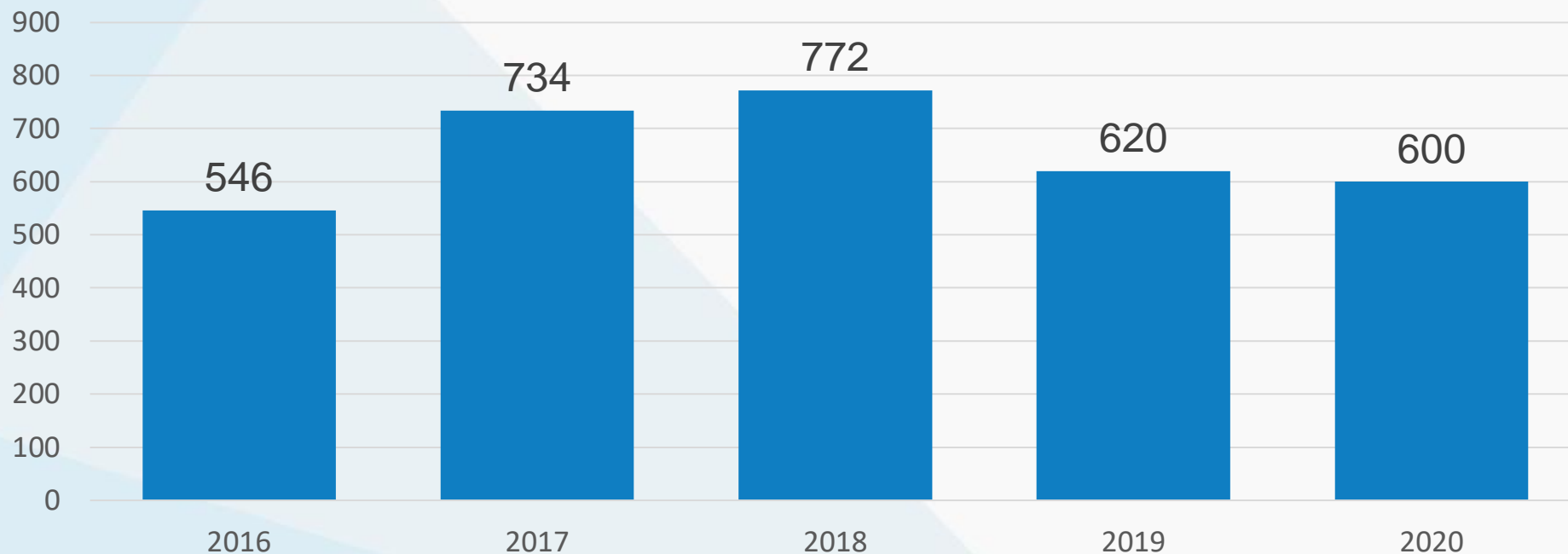


Odrębne zasady dotyczące obowiązkowego ubezpieczenia budynków rolnych

Ubezpieczenia dla spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, zarządców nieruchomości

UBEZPIECZENIA MIENIA OSÓB FIZYCZNYCH

LICZBA SKARG/WNIOSKÓW O INTERWENCJĘ W POSZCZEGÓLNYCH LATACH



* Dane Rzecznika Finansowego

W ostatnich latach wnioski dotyczące ubezpieczeń mieszkaniowych stanowiły ok. 5% wszystkich wniosków dot. ubezpieczeń wpływających do Biura Rzecznika Finansowego

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

PROBLEMATYKA SPORÓW KONSUMENTÓW Z UBEZPIECZYCIELAMI



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ZAWIERANIE UMOWY

- Definicje o.w.u.
- Wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela
- Suma ubezpieczenia / limity
- Wartość nowa a rzeczywista

TRWANIE UMOWY

- Obowiązki właścicieli nieruchomości
- Obowiązki ubezpieczonych w zakresie ratowania mienia

LIKWIDACJA SZKÓD

- Ustalenie odpowiedzialności
- Udokumentowanie szkód / zdarzeń
- Dotrzymanie terminów zgłoszenia szkody



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

01

NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ ZAWIERAJĄC UMOWĘ UBEZPIECZENIA?

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ ZAWIERAJĄC UMOWĘ UBEZPIECZENIA?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



- ZAKRES UBEZPIECZENIA I WYŁĄCZENIA SPOD OCHRONY - **jakie elementy majątku będą objęte przez polisę?**
- SUMA UBEZPIECZENIA I LIMITY ODSZKODOWAŃ - **w jakim stopniu będą kompensowane poniesione straty?**
- WARTOŚĆ ODTWORZENIOWA - **czy oczekujemy odszkodowania w wartości potrzebnej do odtworzenia utraconego mienia?**

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE W LICZBACH



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Rok	Liczba polis	Liczba zdarzeń	Szkodowość
2019	13.691.286	289.315	2,11 %
2020	13.182.295	315.945	2,39 %

Źródło: KNF

Rok	Średnia składka	Średnie odszkodowanie
2019	108 zł	1.880 zł
2020	125 zł	2.012 zł

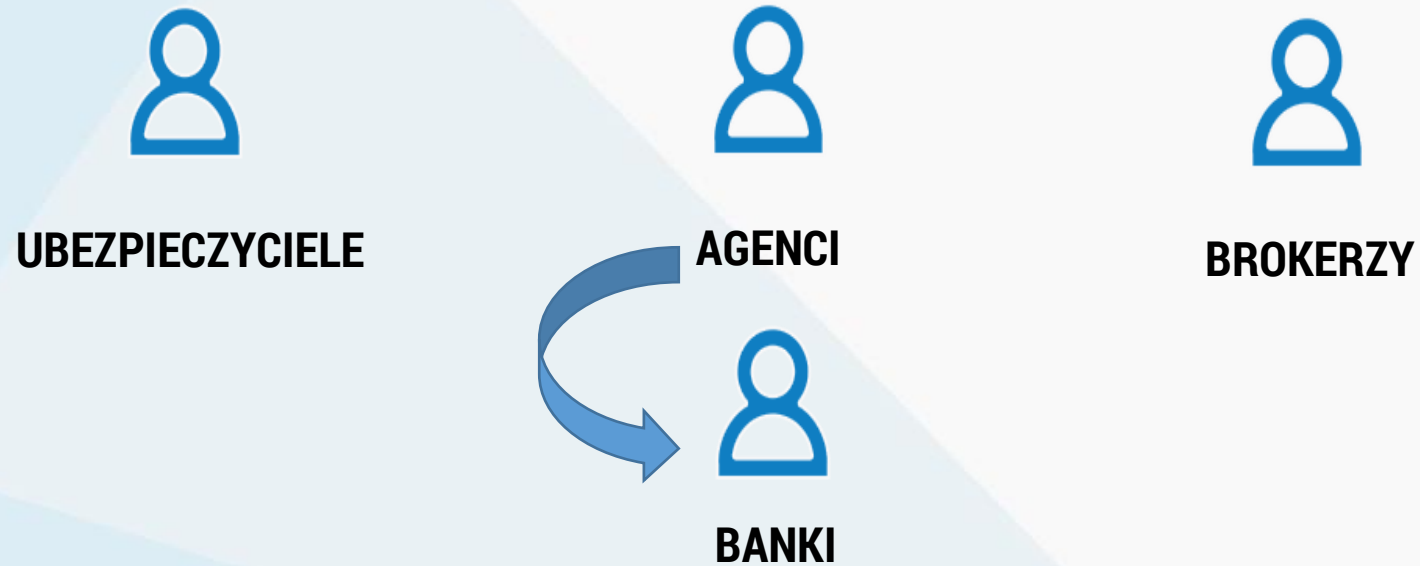
Źródło: wyliczenia własne na podstawie danych KNF

**W 2020 r. było w Polsce 14.813 tys. nieruchomości mieszkaniowych.
Szacuje się, że ok. 89% nieruchomości mieszkaniowych w Polsce było ubezpieczonych.**

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE DYSTRYBUTORZY



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

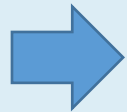


UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE OBOWIĄZKI INFORMACYJNE



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Czym jest OWU ?
- Gdzie szukać OWU ?
- Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym
- Pakiet informacji o dystrybutorze
- Informacja RODO



Ogólne warunki ubezpieczenia i inne wzorce umowy, jak i sama umowa ubezpieczenia muszą być formułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały, a jeśli ich postanowienia zostały sformułowane niejednoznacznie, interpretuje się je na korzyść ubezpieczającego, ubezpieczonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE ANALIZA POTRZEB KLIENTA

„Aby uniknąć przypadków niewłaściwej sprzedaży, sprzedaży produktów ubezpieczeniowych powinien zawsze towarzyszyć test wymagań i potrzeb klienta w oparciu o uzyskane od niego informacje. Każdy produkt ubezpieczeniowy oferowany klientowi powinien zawsze odpowiadać wymaganiom i potrzebom klienta i być zaprezentowany w zrozumiałej formie umożliwiającej klientowi podjęcie świadomej decyzji”

Motyw 44 preambuły do dyrektywy PE i Rady (UE) 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń

- Dystrybutor odpowiada za pozyskanie wszystkich informacji od klienta, który nie musi znać produktów różnych zakładów ubezpieczeń i nie musi ich samodzielnie porównywać. Zatem obowiązek zadania właściwych pytań klientowi spoczywa na dystrybutorze.
- Przepisy nie określają formy przeprowadzenia APK. Może więc być to rozmowa, a odpowiedzi klienta nie muszą być utrwalone ani na papierze, ani na innych trwałych nośnikach informacji. Jednak w przypadku sporu, czy dystrybutor prawidłowo dokonał APK, ciężar dowodu co do prawidłowego jej wykonania i przedstawienia adekwatnej propozycji ubezpieczenia spoczywa na dystrybutorze. Dlatego też dystrybutorzy stosują najczęściej różne nośniki utrwalające i potwierdzające wykonanie analizy, który to fakt klienci potwierdzają własnoręcznym podpisem.



UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE DOKUMENT ZAWIERAJĄCY INFORMACJE O PRODUKCIE UBEZPIECZENIOWYM

- ✓ JAKIEGO RODZAJU JEST TO UBEZPIECZENIE ?
- ✓ CO JEST PRZEDMIOTEM UBEZPIECZENIA ?
- ✓ CZEGO NIE OBEJMUJE UBEZPIECZENIE ?
- ✓ GDZIE OBOWIĄZUJE UBEZPIECZENIE ?
- ✓ CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW UBEZPIECZONEGO ?
- ✓ JAK I KIEDY NALEŻY OPŁACAĆ SKŁADKI ?
- ✓ KIEDY ZACZYNA SIĘ I KOŃCZY OCHRONA UBEZPIECZENIOWA ?
- ✓ JAK ROZWIĄZAĆ UMOWĘ ?

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE OKRES UBEZPIECZENIA



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



- TYPOWO NA 12 MIESIĘCY
- UMOWY WIELOLETNIE (3 LATA)
- UMOWY OKRESOWE LUB OTWARTE (MIESIĘCZNE)

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA (1)



Zawierając umowę ubezpieczenia, trzeba zadbać, by przedmiot ubezpieczenia został możliwie precyzyjnie wskazany we wniosku ubezpieczeniowym oraz w treści polisy, co może zapobiec późniejszym wątpliwościom i sporom.

- mieszkanie,
- dom,
- dom letniskowy,
- garaż,
- budynek niemieszkalny (gosp.) / inny budynek (mała architektura),
- dom wielorodzinny,
- dom w budowie.

- ✓ „mury” + „stałe elementy” + „elementy zewnętrzne”
- ✓ ruchomości domowe



Możliwe jest ubezpieczenie samych ruchomości domowych lub stałych elementów z pominięciem „murów” – i na odwrót. Stałe elementy można ubezpieczyć oddzielnie, jeśli ubezpieczający nie ubezpieczył mieszkania/domu.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA (2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Standardowym warunkiem ubezpieczenia określonej nieruchomości jest to, że osoba wskazana w polisie jako ubezpieczony posiada do niej tytuł prawny.

CO W SYTUACJI, GDY MIESZKANIE JEST WYNAJMOWANE ?



Mury czy elementy stałe mieszkania może ubezpieczyć jego właściciel (wynajmujący).

Może on też ubezpieczyć należące do niego ruchomości.



Natomiast lokator (najemca) może zadbać o ubezpieczenie przedmiotów, które należą do niego (własne ruchomości domowe, tj. sprzęt komputerowy, RTV czy AGD, rower, odzież, meble itd.) od zdarzeń losowych i kradzieży z włamaniem.



Niektórzy ubezpieczyciele proponują rozszerzenie ubezpieczenia OC właściciela mieszkania o dodatkowe klauzule, w oparciu o które ubezpieczyciel naprawi szkodę wyrządzoną przez najemcę wynajmującemu lub na odwrót albo też przez najemcę osobom trzecim.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA (3)

Sfinansowanie zakupu domu lub mieszkania kredytem hipotecznym wiąże się z obowiązkiem ubezpieczenia kredytowanego mienia.

CO W SYTUACJI, GDY MIESZKANIE/DOM JEST KUPIONE NA KREDYT?

Kredytobiorca ma z reguły obowiązek ubezpieczenia kredytowanej przez bank nieruchomości i dokonania cesji praw z polisy na bank.

Bank wymaga jedynie cesji z ubezpieczenia ubezpieczenia „murów” (samej nieruchomości wraz elementami stałego wyposażenia) kredytowanej nieruchomości w wysokości udzielonego kredytu.

Proponowane przez banki ubezpieczenia nieruchomości wymagane jako zabezpieczenie kredytu hipotecznego nie obejmują z reguły ubezpieczenia ruchomości domowych.

W wypadku potrzeby/chęci ubezpieczenia tak mieszkania, jak i ruchomości domowych klient może poszukać innej oferty u dowolnego ubezpieczyciela, z tym że powinien dokonać cesji z ubezpieczenia nieruchomości do kwoty zabezpieczenia wymaganej przez bank.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE ZAKRES UBEZPIECZENIA (1)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ODSZKOWANIE WYPŁACANE JEST ZA ZDARZENIA LOSOWE:

→ ZAMKNIĘTY KATALOG ZDARZEŃ LOSOWYCH (RYZYKA NAZWANE):

pożar, dym i sadza, wybuch (eksplozja), huk ponaddzwiękowy, uderzenie pioruna, przebiecia, trzęsienie ziemi, zapadanie się ziemi, osuwanie się ziemi, deszcz nawalny, grad, lawina, napór śniegu, pękanie mrozowe, huragan (silny wiatr), uderzenie pojazdu mechanicznego, upadek drzew lub masztów, upadek pojazdu (statku) powietrznego, zalanie

→ DEWASTACJA / WANDALIZM

→ POWÓDŹ / PODTOPIENIA

→ KRADZIEŻ Z WŁAMANIEM

→ STŁUCZENIE PRZEDMIOTÓW SZKLANYCH

→ RABUNEK (ROZBÓJ, NAPAD)

→ DODATKOWA OCHRONA:

(przedmioty wypożyczone/służbowe, wyłudzenie gotówki, przedmioty w pomieszczeniach przynależnych, przedmioty wartościowe, dzieła sztuki)



UBEZPIECZENIE „ALL RISKS”

(od wszystkich ryzyk ?)

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE ZAKRES UBEZPIECZENIA (2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ODSZKODOWANIE WYPŁACANE JEST ZA KOSZTY RATOWANIA MIENIA:



Kodeks cywilny stanowi w art. 826, że ubezpieczyciel, w granicach sumy ubezpieczenia, jest obowiązany zwrócić **koszty wynikłe z zastosowania przez ubezpieczającego (ubezpieczonego) dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów**, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne.



o.w.u. zawierają zazwyczaj szczegółowe zasady odnoszące się do kosztów prowadzenia akcji ratowniczej oraz innych czynności związanych z poszukiwaniem przyczyny szkody i uprzątnięciem miejsca ubezpieczenia po szkodzie.

ODSZKODOWANIE WYPŁACANE JEST ZA STRATY WYNIKŁE Z ZALANIA MIENIA SĄSIADÓW.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE ZAKRES UBEZPIECZENIA (3)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ODSZKODOWANIE MOŻE BYĆ TAKŻE WYPŁACANE ZA KOSZTY:

- najmu lokalu w przypadku, gdy w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie jest możliwe przebywanie w mieszkaniu / domu (**uwaga na limity!**)
- natychmiastowej pomocy, gdy w wyniku zdarzenia ubezpieczeniowego nie jest możliwe przebywanie w mieszkaniu / domu (zaliczka na zakup artykułów pierwszej potrzeby) (**uwaga na limity!**)

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE TYPOWE WYŁĄCZENIA (1)

Przykłady często stosowanych wyłączeń dotyczą powstania wypadku ubezpieczeniowego w następstwie:

- niewykonania określonych przepisami prawa przeglądów technicznych przedmiotów ubezpieczenia oraz ich okresowych kontroli;
- pęknięcia rur lub osprzętu instalacji w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach;
- zalania wskutek opadu przez niezamknięte, nieszczelne lub niezabezpieczone okna lub drzwi albo niekonserwowane lub nienależycie konserwowane dach, ściany, balkony lub tarasy;
- błędów konstrukcyjnych w ubezpieczonym domu lub budynku, jeśli wzniesiono lub przebudowano go bez projektu wykonanego przez uprawnionego specjalistę albo wzniesiono lub przebudowano go niezgodnie z projektem wykonanym przez uprawnionego specjalistę;
- zawilgocenia lub zagrzybienia pomieszczeń, chyba że doszło do tego w efekcie zalania lub powodzi;
- przenikania wód podziemnych (z ewentualnym zastrzeżeniem, że doszło do tego wskutek powodzi lub nawalnego deszczu);
- przemarzania ubezpieczonej nieruchomości;
- zabrudzenia, odbarwienia, odspojenia, zagrzybienia tynków zewnętrznych lub elewacji na skutek opadu;
- zapadania się ziemi, które jest skutkiem prowadzonych robót ziemnych.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE TYPOWE WYŁĄCZENIA (2)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela występują, jeżeli wystąpienie zdarzenia ubezpieczeniowego wywołane jest:

- działaniem umyślnym ubezpieczonego lub rażącym niedbalstwem
- w stanie nietrzeźwości lub po użyciu alkoholu, narkotyków lub środków odurzających itp.
- w wyniku aktów terroryzmu
- w wyniku działań wojennych i niepokojów społecznych
- oddziaływaniem energii jądrowej, promieniowania, skażenia radioaktywnego
- szkodami górniczymi.



Na rynku można spotkać jednak rozwiązania rozszerzające ochronę ubezpieczeniową o przynajmniej niektóre przypadki rażącego niedbalstwa ubezpieczonego (np. pozostawienie włączonych instalacji elektrycznych np. żelazka), pozostawienia naczyń na wolnym ogniu, niewygaszenie kominka).

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE TYPOWE WYŁĄCZENIA (3)



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

Wyłączenia dotyczące ruchomości domowych:

- karty płatnicze, papiery wartościowe,
- dokumenty inne niż dokumenty tożsamości,
- dzieła sztuki, kamienie szlachetne, trofea myśliwskie,
- dane i dokumenty przechowywane w komputerach, tabletach, telefonach lub wymiennych nośnikach danych,
- oprogramowanie,
- przedmioty zgromadzone w ilościach wskazujących na ich handlowe przeznaczenie,
- zwierzęta inne niż zwierzęta domowe,
- pojazdy lądowe podlegające obowiązkowej rejestracji czy jednostki pływające inne niż napędzane siłą mięśni.



Na rynku można spotkać jednak rozwiązania rozszerzające ochronę ubezpieczeniową na w/w przedmioty jako opcje dodatkowe do umów za dodatkową składkę.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE TYPOWE OPCJE DODATKOWE



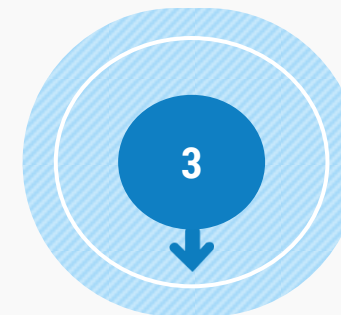
OC W ŻYCIU PRYWATNYM

odpowiedzialność cywilna
domowników wobec osób
trzecich



ASSISTANCE DOMOWY / MEDYCZNY

organizacja określonych usług
przez ubezpieczyciela oraz
pokrycie ich kosztów



UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ

ponoszenie kosztów sporów
prawnych, pomoc prawnika

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

SUMA UBEZPIECZENIA (1)



- **Suma ubezpieczenia wyznacza maksymalny poziom świadczenia, jakie jest obowiązany wypłacić ubezpieczyciel z tytułu zajścia wypadku ubezpieczeniowego.**
- **Ogólne warunki ubezpieczeń mieszkaniowych nie wskazują konkretnego poziomu sumy ubezpieczenia dotyczących poszczególnych rodzajów nieruchomości, lecz przewidują, że sumę tę określa ubezpieczający, odrębnie dla poszczególnych przedmiotów ubezpieczenia i zakresów ochrony.**
- **Każda wypłacona przez ubezpieczyciela kwota świadczenia pomniejsza sumę ubezpieczenia aż do jej całkowitego wyczerpania.** Na rynku funkcjonują jednak również ubezpieczenia, w których suma ubezpieczenia nie ulega zmniejszeniu o wypłacone odszkodowania.
- **Ogólne warunki ubezpieczeń mieszkaniowych z zasady przewidują określone limity, odnoszące się do poszczególnych rodzajów wypadków ubezpieczeniowych, niższe od sumy ubezpieczenia dotyczącej danego ubezpieczenia (np. za szkody w pomieszczeniach przynależnych).**
- **Dość często o.w.u. przewidują w odniesieniu do ubezpieczeń mieszkaniowych tzw. udział własny (franszyzę redukcyjną).**

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

SUMA UBEZPIECZENIA (2)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

Suma ubezpieczenia stanowi górną granicę odpowiedzialności ubezpieczyciela i powinna odpowiadać wartości ubezpieczanych przedmiotów.

WARTOŚĆ ODTWORZENIOWA (NOWA)

odpowiada kosztom przywrócenia mienia do stanu poprzedniego (do stanu nowego), lecz nie ulepszono.

W przypadku ruchomości domowych wartość odtworzeniowa może oznaczać koszty zakupu nowego przedmiotu lub najbardziej zbliżonego rodzaju / marki.

WARTOŚĆ RZECZYWISTA

odpowiada wartości odtworzeniowej (nowej) pomniejszonej o faktyczne zużycie, czyli wartość będącą iloczynem stopnia zużycia technicznego i wartości nowej.

Wartość rynkowa: w przypadku szkody całkowitej wartość może być wyliczana na podstawie wartości mieszkania / domu w oparciu o ceny rynkowe w danej okolicy.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

SUMA UBEZPIECZENIA (3)



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

UWAGA NA FRANCZYZY!

- Dość często o.w.u. przewidują w odniesieniu do ubezpieczeń mieszkaniowych **tw. udział własny (franszyzę redukcyjną)**, tj. **ustaloną w umowie kwotową lub procentową wartość szkody, która w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego nie zostanie pokryta przez ubezpieczyciela** (np. 10% nie mniej niż 500 zł).
- Istnieje możliwość rezygnacji przez klienta z udziału własnego w zamian za zapłatę dodatkowej składki.
- **Franczyza integralna** pozwala na obniżenie składki ubezpieczeniowej, gdyż za szkody poniżej określonego limitu (np. do 200 ÷ 500 zł) odpowiada ubezpieczony.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

02

JAK POSTĘPOWAĆ W TRAKCIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY?

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

JAK POSTĘPOWAĆ W TRAKCIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY?



OBOWIĄZEK STARANNOŚCI W UTRZYMANIU MIENIA I
OBOWIĄZEK RATOWANIA MIENIA PRZEZ
UBEZPIECZONEGO W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA
ZDARZENIA LOSOWEGO (NP. POŻAR, ZALANIE)

Jakich niezbędnych czynności należy dochować, aby nie
utracić prawa do odszkodowania lub nie doprowadzić do
jego pomniejszenia?

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

OBOWIĄZKI PRAWNE UŻYTKOWNIKÓW NIERUCHOMOŚCI



- ❑ Właściciel obiektu budowlanego musi mieć świadomość, że ciąży na nim **obowiązek użytkowania go zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami ochrony środowiska oraz utrzymywania go w należyłym stanie technicznym i estetycznym**. Nie można w związku z tym dopuścić do nadmiernego pogorszenia właściwości użytkowych budynku i jego sprawności technicznej.
- ❑ Właściciel odpowiada także za **systematyczne i terminowe kontrole stanu technicznego budynku, które powinny być przeprowadzane wyłącznie przez osoby posiadające uprawnienia w odpowiedniej specjalności**. Protokoły z kontroli należy przechowywać wraz z pozostałą dokumentacją budynku.



Niedopełnienie obowiązków ciążących w związku z posiadaniem budynku może skutkować problemami z uzyskaniem odszkodowania od ubezpieczyciela.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

OBOWIĄZKI UMOWNE UBEZPIECZONEGO (1)

Podstawowe obowiązki spoczywające na ubezpieczonym wiążą się z **zabezpieczeniem mienia**, tj.:

- przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa dotyczących eksploatacji ubezpieczonego mienia, w szczególności przepisów prawa budowlanego i z zakresu ochrony przeciwpożarowej;
- utrzymywanie przedmiotu ubezpieczenia w należyтым stanie technicznym i przeprowadzanie jego bieżącej konserwacji; przeprowadzanie przeglądów technicznych i kontroli okresowych;
- stosowanie się do zaleceń producentów i dostawców urządzeń technicznych;
- stosowanie właściwych środków ochronnych w celu zabezpieczenia instalacji wodnych i centralnego ogrzewania przed mrozem, w tym zwłaszcza utrzymywanie właściwej temperatury w pomieszczeniach,
- zakręcanie zaworów i spuszczenie wody z instalacji w obiektach nieużywanych
- stosowania zabezpieczeń przeciwwłamaniowych zadeklarowanych przy zawieraniu umowy ubezpieczenia.



o.w.u. mogą zastrzegać, że jeśli wskutek rażącego niedbalstwa ubezpieczony naruszy nałożone na niego obowiązki zabezpieczenia mienia, ubezpieczyciel nie będzie odpowiadał za szkody, które powstały z tego powodu. Niedopełnienie obowiązków ciążących w związku z posiadaniem nieruchomości może skutkować problemami z uzyskaniem odszkodowania od ubezpieczyciela.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE OBOWIĄZKI UMOWNE UBEZPIECZONEGO (2)

Wszystkie obiekty budowlane powinny być w czasie ich użytkowania poddawane przez właściciela lub zarządcę kontrolom okresowym. Kontrola dokonywana **co najmniej raz w roku** polega na sprawdzeniu stanu technicznego:

- elementów budynku, budowli i instalacji narażonych na szkodliwe wpływy atmosferyczne i niszczące działania czynników występujących podczas użytkowania obiektu;
- instalacji i urządzeń służących ochronie środowiska;
- instalacji gazowych oraz przewodów kominowych (dymowych, spalinowych i wentylacyjnych).

W razie wystąpienia czynników zewnętrznych oddziałujących na obiekt związanych z działaniem człowieka lub sił natury (np.: pożary, powodzie, silne wiatry, intensywne opady) należy przeprowadzić kontrolę bezpiecznego użytkowania obiektu.

Na właścicielach nieruchomości ciąży obowiązek **uprzątnięcia błota, śniegu, lodu i innych zanieczyszczeń z chodników położonych wzdłuż nieruchomości.**

Na właścicielach nieruchomości ciąży przez okres istnienia obiektu obowiązek **przechowywania dokumentacji** budowy, dokumentacji powykonawczej, innych dokumentów i decyzji dotyczących obiektu.



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

03

JAK POSTĘPOWAĆ PRZY LIKWIDACJI SZKÓD ?

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE JAK POSTĘPOWAĆ PRZY LIKWIDACJI SZKÓD ?



- USTALENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODĘ - **kto będzie płacił za poniesione straty ?)**
- NALEŻYTE UDOKUMENTOWANIE SKUTKÓW ZDARZENIA ORAZ PRZEDSIĘWZIĘTYCH CZYNNOŚCI NAPRAWCZYCH - **jakich dokumentów i dowodów wymaga ubezpieczyciel przy likwidacji szkody?**
- DOTRZYMANIE TERMINÓW ZGŁOSZENIA SZKODY - **w jakim czasie trzeba zgłosić szkodę i dostarczyć niezbędną dokumentację do ubezpieczyciela?**

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

OBOWIĄZKI UMOWNE UBEZPIECZONEGO (3)

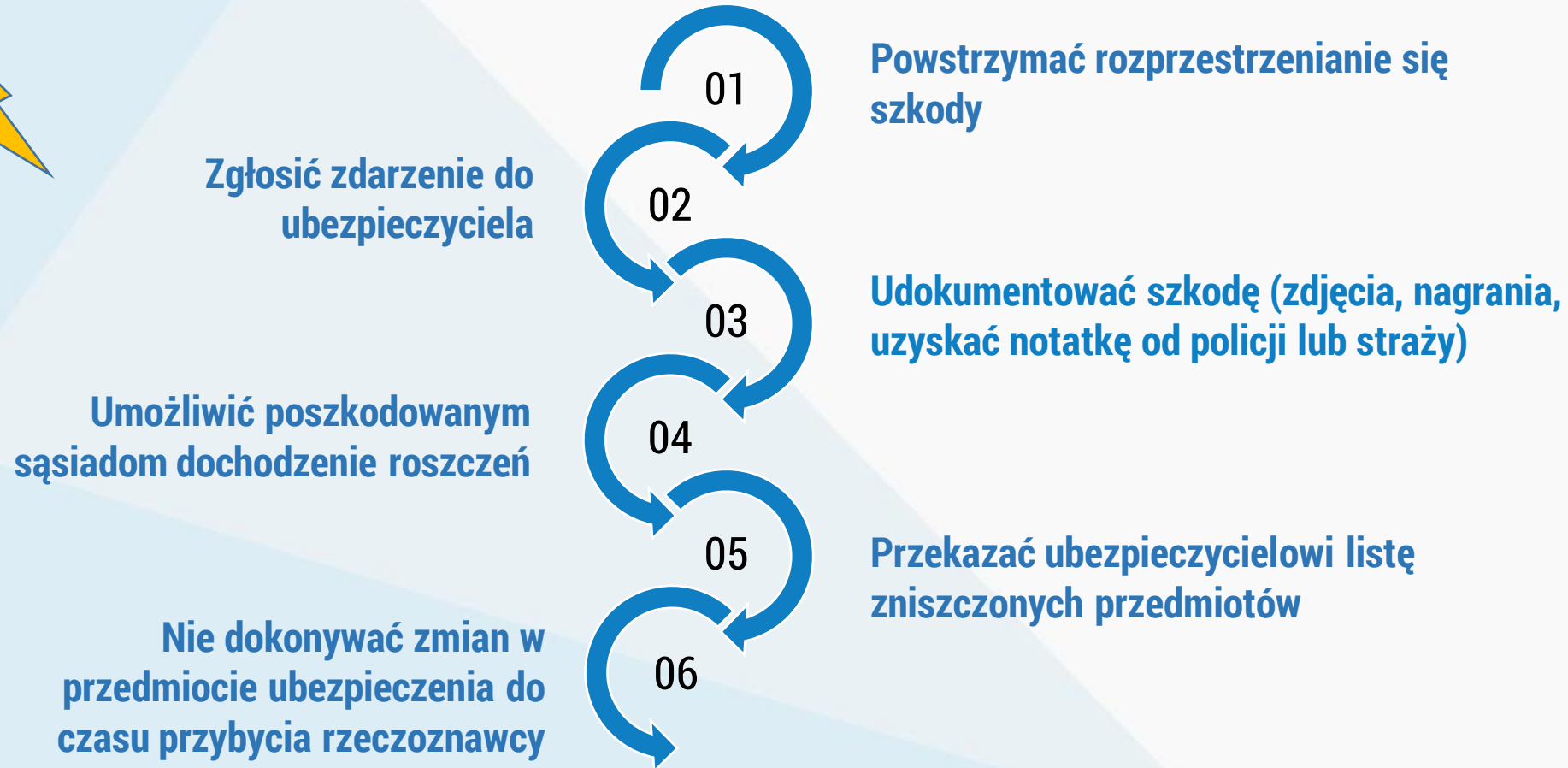
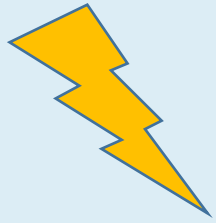
W razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczony może być obowiązany zwłaszcza do:

- **niezwłocznego powiadomienia ubezpieczyciela** o powstaniu szkody (zazwyczaj nie później niż w ciągu kilku dni od zajścia zdarzenia lub uzyskania informacji o nim);
- **użycia dostępnych środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia** oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
- **niedokonywania zmian w miejscu szkody do czasu przeprowadzenia oględzin**, w tym zachowania uszkodzonego mienia (chyba że podjęte zostały niezbędne działania mające na celu zabezpieczenie mienia pozostałego po szkodzie lub zmniejszenie rozmiaru szkody);
- zabezpieczenia możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę;
- niezwłocznego powiadomienia straży pożarnej, policji lub innych służb, jeżeli okoliczności lub rodzaj szkody wymagają obecności tych służb (np. w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa);
- niezwłocznego powiadomienia o powstaniu szkody administratora zarządzającego obiektem budowlanym;
- **udzielenia wyjaśnień i przekazania dowodów** związanych ze zgłoszoną szkodą, niezbędnych do ustalenia okoliczności powstania i rozmiarów szkody, przekazania zestawienia poniesionych strat;
- niezwłocznego powiadomienia ubezpieczyciela o stwierdzeniu większego zakresu uszkodzeń niż zgłoszony, w celu przeprowadzenia ponownych oględzin i weryfikacji.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE CO ROBIĆ GDY WYDARZY SIĘ SZKODA ?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl



UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE JAK ZGŁOSIĆ SZKODĘ ?



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

- ✓ Telefonicznie, pisemnie, formularz online
- ✓ Dokumentacja zdarzenia (zdjęcia, protokoły zdarzenia)
- ✓ Lista strat i kosztorys robót (dokumenty nabycia przedmiotów, rachunki za odbudowę lub naprawę)
- ✓ Obowiązek współpracy



Sposób ustalania wysokości odszkodowania jest zawsze wskazany w o.w.u.

Podstawową metodą jest **kosztorys** sporządzany przez ubezpieczyciela w eksperckim systemie kosztorysowania robót i obiektów budowlanych lub w oparciu o cenniki budowlane opracowane przez podmioty wyspecjalizowane w zakresie budownictwa.

Ubezpieczony ma prawo przedłożyć **rachunki za odbudowę lub naprawę** przedmiotu ubezpieczenia, które na ogół muszą być potwierdzone sporządzonym przez wykonawcę kosztorysem lub specyfikacją zakresu wykonanych robót.

UBEZPIECZENIA MIESZKANIOWE

TERMIN LIKWIDACJI SZKODY - ART.817 K.C.

§ 1.

Ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie trzydziestu dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.

§ 2.

Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w § 1.

§ 3.

Umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą zawierać postanowienia korzystniejsze dla uprawnionego niż określone w paragrafach poprzedzających.

CO, KIEDY UBEZPIECZYCIEL PROPONUJE UGODĘ PRZEZ TELEFON ?

- W ramach ugody strony nie ustalają wysokości szkody, ale wysokość odszkodowania, które może mieć charakter szacunkowy i być niższe niż np. wartość szkody.
- Dopóki nie będzie wyraźnej i udokumentowanej akceptacji obu stron, a przede wszystkim konsumenta, nie można mówić o zawarciu ugody. Ustalenia muszą być wyraźnie potwierdzone przez konsumenta na trwałym nośniku.
- Nie należy poddawać się presji ze strony ubezpieczyciela. Mamy prawo do zwykłej ścieżki likwidacji szkody. Jeśli nie zdecydujemy się na ugodę telefoniczną, ubezpieczyciel musi dalej prowadzić postępowanie likwidacyjne w zwykłym trybie.
- Bezsporną część odszkodowania ubezpieczyciel i tak jest obowiązany wypłacić w określonym terminie. W ramach uzgodnień telefonicznych można ustalić właśnie tę wartość. Należy wówczas wyraźnie zastrzec, że traktujemy ustalone telefonicznie odszkodowanie właśnie jako część bezsporną odszkodowania.
- Odstąpienie konsumenta od ugody zawartej przez telefon jest możliwe bez podania przyczyny i ponoszenia kosztów w ciągu 14 dni od zawarcia ugody (art. 27 ustawy o prawach konsumenta).



Rzecznik
Finansowy

www.rf.gov.pl

**DZIĘKUJĘ
ZA UWAGĘ**



www.rf.gov.pl



biuro@rf.gov.pl



facebook.com/RzecznikFinansowy