

Szanowni Państwo,

W celu optymalizacji procesu do przekazywania w/w dokumentacji w formie elektronicznej został przygotowany formularz internetowy, który jest dostępny pod adresem: <http://www.dokumentacjapzu.pzu.pl/>.

**W związku z powyższym prosimy nie przysyłać już korespondencji na adres [kancelariaCKL@pzu.pl](mailto:kancelariaCKL@pzu.pl) i korzystać z dedykowanego do tego celu formularza.**

W formularzu należy wypełnić wymagane dane, które są niezbędne do identyfikacji i dalszej obsługi zgłoszenia. Z tego formularza będą korzystały różne osoby, a w przypadku dealerów należy wybrać opcję **dealer**.

W jednym z pól dot. tematu korespondencji, z dostępnej listy rozwijanej należy wybrać odpowiednią wartość określającą, czego dotyczy załączona do formularza dokumentacja. Po zaznaczeniu tematu ukaze się podpowiedź umożliwiająca weryfikację dokonanego wyboru. Poniżej zamieszczam dostępne w formularzu tematy korespondencji wraz z podpowiedziami:

- **Aktualizacja kom OC** - np. umowa kupna-sprzedaży pojazdu, faktura;
- **Cesja** - np. dyspozycja Klienta o nałożeniu cesji lub skany umów między cedentem a cesjonariuszem;
- **Potwierdzenie zawarcia umowy** - wniosek Klienta o wystawienie dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia;
- **Rozwiązanie umowy** - wypowiedzenie umowy ubezpieczenia OC ( w tym inne dołączone dokumenty dotyczące wypowiedzianej umowy), zaświadczenie o demontażu, umowa kupna-sprzedaży w ubezpieczeniach dobrowolnych (komunikacja, majątek);
- **Skargi i odwołania** - wystąpienie Klienta w formie skargi lub odwołania;
- **Zaświadczenie o przebiegu ubezpieczenia** - wniosek Klienta o wydanie zaświadczenia o przebiegu ubezpieczenia;
- **Zmiana danych umowy** - np. zmiana numeru rejestracyjnego, danych teleadresowych, decyzja o czasowym wyrejestrowaniu pojazdu;
- **Zwrot składki** - dokument Klienta będący dyspozycją zwrotu składki + dokumenty niezbędne do realizacji dyspozycji, jeśli wcześniej nie były przesłane.

W przypadku nie wypełnienia wymaganych danych w formularzu pojawi się stosowny komunikat, a brakujące pola zostaną zaznaczone kolorem czerwonym. Po uzupełnieniu formularza należy ponownie wpisać kod CAPTCHA i uruchomić wysyłkę formularza.

**Po poprawnym uzupełnieniu formularza, na wskazany w nim adres e-mail otrzymacie Państwo potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zawierające wszystkie zarejestrowane w formularzu atrybuty i załączone dokumenty.**

Przypominamy, że zeskanowana dokumentacja powinna być przechowywana przez okres 6 miesięcy, po czym należy ją zniszczyć.

Proszę nie wysyłać tej samej dokumentacji różnymi kanałami (np. pocztą i jednocześnie e-mailem), ponieważ wielokrotna wysyłka dokumentacji dubluje, wydłuża i komplikuje dalsze procesy obsługowe.

W celu usprawnienia, jakości obsługi wniosków o zwrot składki prosimy o:

- szybkie dostarczenie wniosku
- sprawdzenie poprawności wypełnienia wniosku np.: czy jest zaznaczone oświadczenie o szkodach (dotyczy „starych” zasad/polis OC komunikacyjnego); czy dla Firm wniosek podpisuje osoba zapisana w KRS firmy, czy podpis tej osoby jest czytelny lub czy przystawiono pieczętkę imienną pozwalającą na identyfikację osoby podpisującej wniosek (dotyczy Firm); czy wpisano numer konta bankowego; czy są dane umożliwiające identyfikację przedmiotu ubezpieczenia, z którego mamy wypłacić zwrot (wystarczy numer rejestracyjny).

Brak danych czy podpisów osoby upoważnionej powodują wstrzymanie realizacji zwrotu bądź jego części do czasu uzupełnienia informacji przez klienta.

W celu uniknięcia automatycznego wznowienia ubezpieczenia w systemie, gdy klient złożył wypowiedzenie na kilka dni przed datą wznowienia, dokumentację należy przekazać trybie pilnym - najlepiej w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza internetowego.

Pozdrawiam,

Sylwia Rożek – Siurnicka

Menadżer Marki

Biuro Sprzedaży / Centrala PZU SA