



# Instrukcja zgłaszania szkód



Formularz zgłoszenia szkody na stronie internetowej i w iHestii



## Spis treści

Cel instrukcji .....	/ 03
Zasady ogólne rejestracji szkód .....	/ 03
Wprowadzanie danych osób i obiektów .....	/ 03
Uruchomienie formularza w iHestii .....	/ 03
Zgłoszenie z strony <a href="http://www.ergohestia.pl">www.ergohestia.pl</a> .....	/ 03
Pierwsza strona .....	/ 04
Pozostałe dane do uzupełniania w formularzu na stronie .....	/ 05
Zgłoszenie szkody po zalogowaniu do iHestii .....	/ 05
Pierwsza strona .....	/ 05
Pozostałe informacje do uzupełnienia w formularzu po wypełnieniu pierwszej strony .....	/ 06
Wybór zakresu szkody .....	/ 06
Miejsce zdarzenia i okoliczności .....	/ 06
Informacje o uszkodzeniu pojazdu, mienia lub nieruchomości .....	/ 07
Dane osób .....	/ 09
Klauzule i oświadczenia .....	/ 10
Informacja po zarejestrowaniu szkody .....	/ 10
Widok w iHestii z poziomu osobistego konta klienta .....	/ 11

## CEL INSTRUKCJI

Instrukcja ma pomóc w prawidłowej obsłudze rejestracji szkód oraz procesie ich likwidacji przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A.

Użyte w instrukcji dane są fikcyjne.

## ZASADY OGÓLNE REJESTRACJI SZKÓD

### Wprowadzanie danych osób i obiektów

Podczas rejestracji szkody uzupełnij role osób, które brały udział w zdarzeniu. Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny określa jakiego rodzaju dane powinny być gromadzone, a następnie raportowane przez każde towarzystwo ubezpieczeń. W przypadku braku niezbędnych danych na towarzystwo ubezpieczeń może zostać nałożona kara finansowa, dlatego niektóre pola w formularzu są obowiązkowe.

Zgodnie z wymaganiami UFG, w szkodzie powinny być uzupełnione następujące dane:

#### → Zgłaszający/osoba do kontaktu

- imię, nazwisko
- numer telefonu/adres e-mail

#### → Poszkodowany/sprawca/kierujący/pełnomocnik poszkodowanego

- imię, nazwisko/nazwa firmy
- PESEL/REGON
- adres zamieszkania/siedziby firmy
- numer telefonu do sprawcy

#### → Dane pojazdów

- marka, model
- numer rejestracyjny
- rok produkcji

## Uruchomienie formularza w iHestii

Aby uruchomić formularz:

1. Wejść na stronę [www.ergohestia.pl](http://www.ergohestia.pl) lub zaloguj się do systemu iHestia.
2. Znajdź formularz rejestracyjny.
3. Wypełnij formularz zgodnie z instrukcjami.

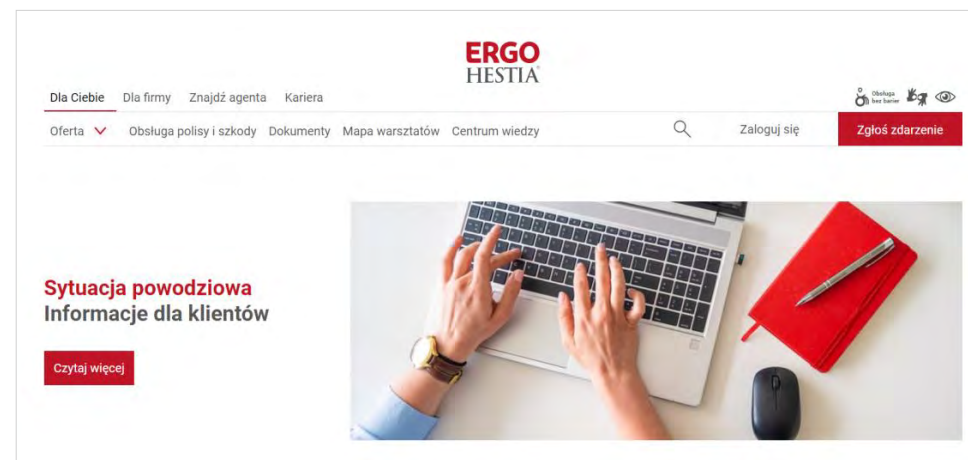


Pierwsza strona formularza może się różnić w zależności od sposobu jego uruchomienia.

## ZGŁOSZENIE ZE STRONY WWW.ERGOHESTIA.PL

Formularz jest dostępny na stronie

<https://www.ergohestia.pl/zglos-zdarzenie/>



Jeśli chcesz zgłosić szkodę:

- z ubezpieczenia własnego, sprawcy lub Bezpośredniej Likwidacji Szkód [wypełnij formularz](#)
- z ubezpieczenia sprzętu AGD/RTV zadzwoń pod numer 58 762 76 76 lub [wypełnij formularz](#)

Jeśli potrzebujesz:

- pomocy assistance zadzwoń na całodobową infolinię 801 107 107 lub 58 555 55 55
- skorzystać z ubezpieczenia zdrowotnego zadzwoń na całodobową infolinię medyczną 58 766 34 44 lub skorzystaj z aplikacji ERGO Zdrowie

## Pierwsza strona

**Szczegóły uszkodzenia nieruchomości lub mienia**

Szkoda dotyczy ubezpieczenia: uszkodzenia od ognia lub innego zdarzenia losowego

Uszkodzenie: domu jednorodzinnego razem z urządzeniami technicznymi i el

Przyczyny szkody: powódź

Zakres uszkodzeń: zalana podłoga o powierzchni 10m2 oraz zawilgocone ściany w pomieszczeniu o powierzchni około 20m2

Uszkodzone mienie ruchome znajduje się obecnie w innej lokalizacji

Szacowana wartość szkody: 1234,00

Wartość w PLN

Czy uszkodzenia zostały naprawione?  tak  nie

**Powiadomione służby**

O zdarzeniu powiadomiono Policję

O zdarzeniu powiadomiono administratora budynku

O zdarzeniu powiadomiono inne służby

W przypadku uszkodzenia maszyny lub urządzenia podaj jego typ i nazwę

Zwróć uwagę na komunikaty dostępne po prawej stronie formularza. Będą Cię wspierały w procesie rejestracji szkód i pomogą rozwiązać wątpliwości, które mogą wystąpić podczas wprowadzania danych.

W sekcji „Co się stało?” wskaż ubezpieczenie, z którego będziemy rozpoczynali proces likwidacji. Wraz z wyjaśnieniami są dostępne następujące opcje:

sprawca szkody jest ubezpieczony w ERGO Hestii (np. OC komunikacyjne, OC działalności, OC przewoźnika) mam ubezpieczenie OC w ERGO Hestii i ktoś uszkodził mój pojazd (Bezpośrednia Likwidacja Szkód) zgłaszam szkodę z pozostałych ubezpieczeń (np. AC, NNW, majątek, cargo, podróż) potrzebuję pomocy assistance

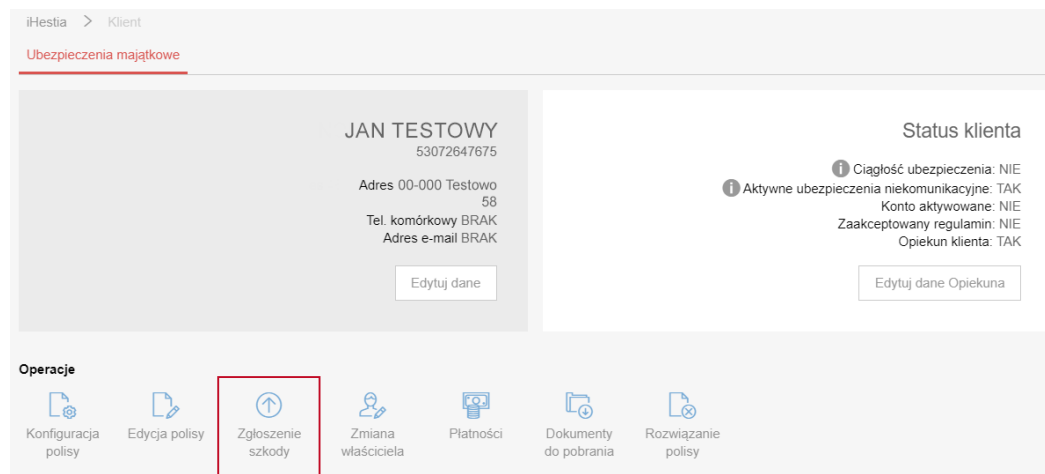
Kolejno wskaż:

- numer polisy – bez jego podania rejestracja w formularzu nie będzie możliwa
- datę i godzinę zdarzenia – jeśli ochrona na polisie nie będzie w tym czasie aktywna, zgłoszenie nie będzie możliwe
- dane zgłaszającego

Jeśli na polisie nie będzie wskazanego ubezpieczenia, rejestracja szkody w systemie również nie będzie możliwa.

## ZGŁOSZENIE SZKODY PO ZALOGOWANIU DO IHESTII

Aby zgłosić szkodę po zalogowaniu się do iHestii, wejdź w konto klienta, dla którego chcesz zarejestrować zgłoszenie.



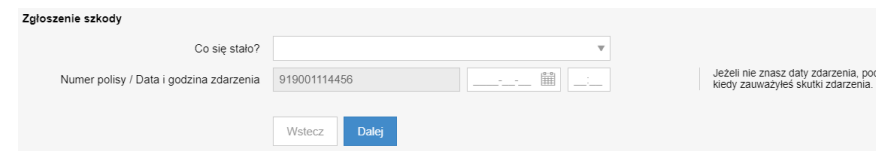
W operacjach jest aktywna opcja „Zgłoszenie szkody”.

Kolejnym krokiem będzie wybór odpowiedniej polisy. Dostępne możliwości znajdują się na liście.



## Pierwsza strona

W formularzu uzupełnij informację na temat ryzyka, z którego będziemy likwidowali szkodę oraz datę i godzinę zdarzenia.



W sekcji „Co się stało?” w pierwszej kolejności wskaż ubezpieczenie, z którego będziemy rozpoczynali proces likwidacji. Wraz z wyjaśnieniami są dostępne następujące opcje:

sprawca szkody jest ubezpieczony w ERGO Hestii (np. OC komunikacyjne, OC działalności, OC przewoźnika) mam ubezpieczenie OC w ERGO Hestii i ktoś uszkodził mój pojazd (Bezpośrednia Likwidacja Szkód) zgłaszam szkodę z pozostałych ubezpieczeń (np. AC, NNW, majątek, cargo, podróz) potrzebuję pomocy assistance

## POZOSTAŁE INFORMACJE DO UZUPEŁNIENIA W FORMULARZU PO WYPEŁNIENIU PIERWSZEJ STRONY

### Wybór zakresu szkody

Jeśli wybierzesz jeden kafelek – zostanie zarejestrowana jedna szkoda. Jeśli konieczna jest rejestracja dwóch szkód, np. na pojeździe i na osobie – możesz wybrać dwa kafelki. System generuje na końcu odrębne numery szkód i komunikaty.

**Wybierz zakres szkody**

 Uszkodzenie pojazdu	 Uszkodzenie tylko szyby	 Kradzież pojazdu lub jego elementów	 Uszkodzenie nieruchomości lub mienia	 Kradzież mienia	 Uszkodzenie lub kradzież bagażu
 Ucierpiało czyjeś zdrowie	 Inne zdarzenie				

**Wybierz typ usługi**

 Car assistance	 Home / SOS assistance	 Travel / Medical assistance
--------------------	---------------------------	---------------------------------

### Miejsce zdarzenia i okoliczności

Dokładnie uzupełnij „Miejsce zdarzenia”. W „Opis okoliczności zdarzenia” opisz krótko i konkretnie, jak do niego doszło. W sekcji „Kto spowodował szkodę?” wybierz jedną opcję z rozwijalnej listy.

- **Sprawca i znam jego dane:** Szkoda oznaczona jako „do regresu”. Wymagane podanie danych sprawcy. Wybierz, gdy znasz dane sprawcy.
- **Sprawca i nie znam jego danych:** Szkoda oznaczona jako „do regresu”. Niewymagane podanie danych sprawcy. Wybierz, gdy jest szansa na ustalenie danych sprawcy, ale ich nie masz.
- **Brak sprawcy lub zdarzenie losowe:** Wybierz dla szkód AC i majątkowych, gdy nie ma osoby trzeciej jako sprawcy (np. szkoda spowodowana przez właściciela pojazdu).

**Miejsce zdarzenia**

Kraj:

Miejsce zdarzenia:

Podaj adres lub dokładny opis miejsca zdarzenia.

**Okoliczności zdarzenia**

Kto spowodował szkodę?:

Opis okoliczności zdarzenia:

## Informacje o uszkodzeniu pojazdu, mienia lub nieruchomości

**Szczegóły uszkodzenia nieruchomości lub mienia**

Szkoda dotyczy ubezpieczenia

Uszkodzenie

Przyczyny szkody

Zakres uszkodzeń

Uszkodzone mienie ruchome znajduje się obecnie w innej lokalizacji

Szacowana wartość szkody

Czy uszkodzenia zostały naprawione?  tak  nie

**Powiadomione służby**

O zdarzeniu powiadomiono Policję

O zdarzeniu powiadomiono administratora budynku

O zdarzeniu powiadomiono inne służby

W przypadku uszkodzenia maszyny lub urządzenia podaj jego typ i nazwę

Wartość w PLN

# Instrukcja zgłaszania szkód

Formularz iHestia



Gdy rejestrujesz szkodę na mieniu lub nieruchomości, a woda wdarła się do nieruchomości, wskaż wymiary pomieszczenia i oszacuj poziom (wysokość) wody.

Wprowadź również informacje na temat uszkodzonych przedmiotów wraz z ich szacunkową wartością.

**Szczegóły uszkodzenia nieruchomości lub mienia**

Uszkodzenie

Przyczyny szkody

Zakres uszkodzeń

Szacowana wartość szkody  Wartość w PLN

Czy uszkodzenia zostały naprawione?  tak  nie

**Powiadomione służby**

O zdarzeniu powiadomiono Policję

O zdarzeniu powiadomiono administratora budynku

O zdarzeniu powiadomiono inne służby



## Dane osób

Możesz pobrać dane osób bezpośrednio z polisy lub wskazać inną osobę. Przy numerze rachunku bankowego wskaż właściciela konta.

**Dane pozostałych osób**

**Poszkodowany**

Osoba

**Osoba do kontaktu**

Osoba

**Numer rachunku bankowego do wypłaty odszkodowania**

Podam później

Osoba

W trakcie rejestracji szkód formularz wskaże, które pola są obligatoryjne wyświetlając czerwony komunikat. Jeśli nie uzupełnisz wymaganej informacji – formularz nie pozwoli na przejście do kolejnego kroku.

Komunikaty wyświetlane w kolorze żółtym ostrzegają o potencjalnym błędzie, jednak nie zablokują możliwości dalszej rejestracji.

Pole "Tel. komórkowy" jest wymagane

Wprowadzone nazwisko nie występuje w słowniku

**Osoba do kontaktu**

Osoba

Imię / Nazwisko

Numer PESEL

Nie posiada numeru PESEL, obcokrajowiec

Kraj

Kod / Miejscowość

Ulica / Numer / Lokal

Tel. komórkowy

E-mail

## Klauzule i oświadczenia

### Klauzule i oświadczenia

Zgoda na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji obsługowych.

Wstecz

Dalej

Przed przejściem do ostatniego kroku musisz oznaczyć zgodę na otrzymywanie informacji obsługowych drogą elektroniczną. Wymagamy jej, aby ułatwić kontakt z klientami w procesie likwidacji i przyspieszyć obsługę spraw.

Pełna treść klauzuli, która jest dostępna w formularzu po kliknięciu w ikonę :

*Wnioskuje o przesyłanie przez Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia SA w Sopocie korespondencji związanej z wykonywaniem wszystkich czynności ubezpieczeniowych za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, e-mail, indywidualne konto internetowe udostępnione przez Ubezpieczyciela) na podane przeze mnie dane kontaktowe, a odpowiedzi na złożone reklamacje na wskazany w danych adres e-mail. Zobowiązuję się do aktualizacji danych.*

## Informacja po zarejestrowaniu szkody



Dziękujemy. Zgłoszenie zostało zarejestrowane. Korzystając z sekcji Szkody możesz śledzić przebieg likwidacji szkody oraz bezpośrednio kontaktować się z opiekunem szkody.



Numer szkody: RZ20/138/24  
AA

Opiekun szkody w ciągu 2 dni roboczych skontaktuje się, aby ustalić kolejne kroki w tej sprawie.

Szczegóły szkody

### DODAJ DOKUMENTY

Załączniki

KLIKNIJ LUB PRZECIAGNIJ PLIKI TUTAJ

Nie należy załączać obrazów dokumentów tożsamości ani obrazów dokumentów ze zdjęciem

Po zapoznaniu się ze szczegółami zgłoszenia oraz dodaniu dodatkowych dokumentów możesz zakończyć proces i powrócić do osobistego konta w portalu iHestia.

Zakończ

Po wprowadzeniu na wszystkich wymaganych danych, formularz poinformuje o numerze zarejestrowanej szkody. Od tego momentu możesz weryfikować etapy likwidacji i przekazywać niezbędną dokumentację za pomocą swojego konta.

## Widok w iHestii z poziomu osobistego konta klienta

Po zarejestrowaniu szkody w systemie, skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować Cię o konieczności:

- zabezpieczenia mienia;
- wykonania zdjęć, które dokumentują uszkodzenia – na tej podstawie będziemy szacowali szkodę. Po zrobieniu zdjęć możesz przystąpić do sprzątnięcia lub naprawy uszkodzeń;
- gromadzenia dokumentacji, która potwierdza poniesione koszty związane z naprawą (rachunki, faktury).

W ramach uproszczonej likwidacji będziemy potrzebowali:

- numeru konta bankowego,
- zakresu uszkodzeń,
- wartości szkody.

iHestia > Klient > Szczegóły szkody RZ20/138/24

## Szczegóły szkody RZ20/138/24

	Poszkodowany JAN TESTOWY 53072647675	Data zgłoszenia 2024-09-17	Numer polisy 919001114456	Status szkody OTWARTA
--	--	-------------------------------	------------------------------	--------------------------

### Opiekun szkody

Zespół likwidacji szkód ERGO Hestii [Skontaktuj się](#)

### Postęp szkody

Zgłoszenie — Weryfikacja zgłoszenia — Decyzja

### Dokumenty

DODAJ DOKUMENTY

KLIKNIJ LUB PRZECIĄGNIJ PLIKI TUTAJ

### Informacje o zdarzeniu

Data zdarzenia 2024-09-16	Miejsce AA	
------------------------------	---------------	--