

# ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ДЕЙНОСТТА ПО УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ДОГОВОРИ  
НА "ИНТЕРАМЕРИКАН БЪЛГАРИЯ" ЗЕАД

## ОБЩИ ПРАВИЛА

Настоящите вътрешни правила на „Интерамерикан България“ ЗЕАД („Дружеството“) дават основните принципи при уреждане на щети на имущества, вкл. МПС, злополука, отговорности и други видове застраховки от областта на общото застраховане.

### I. ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕТО НА ЩЕТИ

Обслужването на щети включва следните етапи:

- a) получаване на уведомлението за застрахователно събитие
- b) установяване на основанието за обезщетяване по предявената претенция;
- c) определяне на размера на щетата ;
- d) определяне размера на обезщетението;
- e) изплащане на дължимото обезщетение;
- f) предявяване на регресни права към виновното лице.

*При всички случаи на щети е необходимо внимателно да се прочетат текстовете на полицата, заедно с общите и специални условия, допълнителните клаузи и договорености (ако има такива). Различните текстове и клаузи могат да доведат до съществени разлики при определяне на отговорността и дължимото обезщетение. Обслужването на щетите се извършва в следната последователност:*

#### 1. Уведомяване за щетата

Регистрацията (получаването на номер на щета) и решаването (приключването) на всяка една щета става само в централния офис на Дружеството.

Застрахованият уведомява Дружеството за настъпилото застрахователно събитие чрез подаване на писмено уведомление за щета по образец на Дружеството в офиса на компанията по местонахождение на увреденото имущество или където е сключена застрахователната полица. Уведомлението е съпроводено от Декларация, попълнена от участник или свидетел на събитието.

Представител на Дружеството оказва съдействие и проверява Уведомлението за щета и Декларацията за изчерпателно и точно попълване на всички реквизити.

В случай, че не са спазени сроковете за уведомяване на Дружеството съгласно Общите условия и/или други законови разпоредби, Застрахованият следва да изложи в писмен вид причините за закъснението си. Независимо от основателността на тези причини, представителят на Дружеството приема и завежда подаденото уведомление.

При приемането на Уведомлението, представителят на Дружеството е длъжен да провери:

- наличието на действаща застраховка за пострадалия обект – срок на застрахователната полица, присъствие на пострадалия обект сред застрахованите имущества и редовност на плащане на застрахователната премия;
- вид на предполагаемото застрахователно събитие и наличие на съответно покритие по полицата;

На Застрахования се дава копие от подаденото Уведомление и Декларация, както и списък с необходимите документи, които трябва да представи за доказване на основанието и размера на щетата.

Когато застраховката не е сключена в офиса, в който се подава уведомлението, горните проверки се правят въз основа на представените от Застрахования документи – застрахователна полица и квитанции за платени вноски. При необходимост се изисква допълнителна информация от отдел „Обслужване на щети”.

За настъпило застрахователно събитие може да бъде съобщено и по телефона или по факса в свободен текст, което не освобождава застрахования от задължението му да подаде писмено уведомление за събитието съгласно образеца на Дружеството в първия възможен за него момент (за всички случаи, за които е приложимо).

Претенцията за обезщетение (щетата) се регистрира в регистъра за щети незабавно след получаване на уведомлението от Застрахования.

При необходимост представителят на Дружеството може да даде и предписания (вкл. и в писмен вид), които счете за необходими за конкретния случай. При големи застрахователни събития или опасност от по-нататъшно развитие на щетата и увреждане на други, незасегнати до момента имущества, представителят на Дружеството трябва незабавно да отиде на мястото на събитието и да даде необходимите предписания (вкл. и в писмен вид) за ограничаване на вредите и съхраняване на застрашените от увреждане или загуба имущества.

## **2. Завеждане на щетата**

За всяко прието уведомление за щета в офис на Дружеството се информира веднага Централния офис и се завежда щета по съответния ред, като на база на предварителната информация се определя размера на очакваното плащане (резерв по щетата). По преценка на Централния офис огледът може да бъде извършен от вещо лице на агенцията или на Централния офис.

Впоследствие в регистъра се въвежда и допълнителна информация за щетата и той се поддържа периодично до окончателното ѝ приключване.

Всички документи, които се добавят към преписката, се записват от вътрешната страна на обложката на преписката в хронологичен ред като се отбелязва и датата на постъпването им.

## **3. Организиране на огледа**

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов упълномощен представител,
- Представител на Дружеството и/или
- Вещо лице (експерт), наето от Дружеството.

Застрахователят наема толкова вещи лица, колкото са необходими за цялостното обследване на причините за настъпване на конкретното събитие и размера на нанесените вреди. Разноските за тези вещи лица са изцяло за сметка на Дружеството.

По застраховка “Карго – товари по време на превоз” Застрахованият е длъжен да покани аварияен комисар за установяване основанието и размера на загубите/вредите. Докладът, изготвен от него, е един от документите, необходими за решаване на щетата, освен в случаите, когато загубите са твърде малки по размер и разходите за аварияен комисар са нерентабилни (т.е. когато тези разходи биха надвишили разходите за поправяне/обезщетяване на вредите). Когато се установи, че застрахователното събитие е покрит риск по условията на застрахователния договор, застрахователното обезщетение ще включва и разходите за наемане на аварияен комисар и изготвения от него доклад. По своя преценка Дружеството може самостоятелно и за своя сметка да назначи аварияен комисар по конкретен случай.

От своя страна Застрахованият може сам да присъства на огледа или да упълномощи свой представител. Той има право да наеме и собствени вещи лица, чиито разноски са за негова сметка.

Страните по застрахователната полица се договарят за ден и час за извършване на огледа. Желателно е това да стане до 3 работни дни от постъпване на Уведомлението за щета, а при пожар и кражба чрез взлом - до 24 часа.

Ако щетата е причинена от трето лице или причината за щетата е на място, извън собствеността на Застрахования, същият при възможност осигурява присъствието на виновното лице по време на огледа, както и достъп до източника на щетата.

#### **4. Оглед на събитието**

При огледа трябва да се обхванат всички аспекти на събитието – причини за възникването му, начало, узнаване за наличието му, реакция на Застрахования, развитие, взети мерки за предотвратяване и намаляване на обхвата на щетите, уведомени органи и институции и техните реакции, свидетели и виновни лица, информация за увреденото имущество – производител, въвеждане в експлоатация, състояние преди събитието, начин на експлоатация и поддръжка, възможности за ремонт или подмяна, алтернативи или заместители, др.под.

При необходимост трябва да се изискат обяснения от свидетелите на събитието или от други лица, които не са включени в Констативния протокол или другите документи, които се подписват между страните по щетата. В тях те трябва да изложат известната им информация относно настъпилото застрахователно събитие (като се идентифицират с трите си имена, постоянен адрес, ЕГН и телефон за контакти).

#### **5. Констативни документи**

Основният документ, който се съставя и подписва при първоначалния и при всеки допълнителен оглед, е констативният протокол или техническата експертиза (при МПС) по образец на Дружеството. Всички останали документи и информация, съпътстващи огледите на събитието, са части от него и трябва да бъдат записани в него като такива.

Констативният документ задължително се съставя и подписва на мястото на огледа от всички участници в него. Вторият екземпляр или копие от него се предоставят на Застрахования!

При допълнителен оглед се съставя подобен документ с информация за обстоятелствата, които са били цел на този оглед. Копие от него също се предоставя на Застрахования.

#### **6. Набавяне на необходимите документи**

Задължението за набавяне на необходимите документи за доказване на застрахователното събитие по основаниоснование и размер е на Застрахования. Застрахованият подава част от документите по щетата при обявяването ѝ (попълнени формуляри, документи, изготвени от компетентни държавни органи и др.под.). Друга част от документите се съставят при извършване на оглед на увреденото имущество.

По-долу в настоящите Вътрешни правила са посочени основните и най-важни документи, необходими за окончателното произнасяне на Дружеството по щетата, в зависимост от вида на увреденото имущество, вида на застрахователното събитие и начина на отстраняване на вредите. При всяка застраховка е възможно те да бъдат частично променени или допълнени и с други документи и информация.

Когато след представяне на първоначално изисканите документи (или посочените обичайни документи в настоящите Вътрешни правила), Дружеството прецени, че са необходими допълнителни доказателства за установяване на претенцията по основание и размер, то може в писмена форма да изиска представянето на такива в срок до 45 дни от представяне на първоначално изисканите документи.

В случаите, в които не е възможно представяне на оригинални документи, Застрахованият предоставя копия на тези документи, като следва да удостовери верността им с оригиналните и да ги завери с подпис (и печат – за юридическите лица) в случай, че разполага с тези оригинали. Някои от документите се копират от представител на Дружеството и се заверяват от него, а за някои Дружеството може да се изиска нотариална заверка на копието, в зависимост от вида и важността на документа.

#### **7. Кореспонденция между страните**

Кореспонденцията между страните започва още с подаване на уведомление за настъпило събитие в писмен вид - в свободен текст или по образец на застрахователя, и продължава във всички фази на обслужването на щетата до окончателното ѝ приключване, независимо дали с обезщетяване за нанесените вреди или с писмо за отказ/отхвърляне на претенцията.

Цялата кореспонденция трябва задължително да бъде в писмена форма във всички етапи на процеса по уреждане на щети. Представителят на Дружеството може да се договаря устно по телефона със Застрахования за организиране на огледи и по други поводи, но при продължителна невъзможност това да стане по телефона тези предложения и искания трябва също да бъдат направени в писмена форма. При наличие и на други заинтересовани или въвлечени в даденото събитие лица или лица,

съхраняващи информация за събитието и/или последиците му, взаимоотношенията с тях през периода на процеса по уреждане на щети и при необходимост след това, става само и единствено в писмена форма.

Получаването на документи по щетата трябва да бъде регистрирано в писмен вид - с документа от пощенската пратка, с входящ номер, със системната дата на мейла, с подпис на представящия документа или по друг еднозначно документиращ това начин. Изискването на документи от Застрахования става само в писмен вид – с констативния протокол, с бланка за изискване на документи, с писмо или по друг начин, който еднозначно документира това.

#### **8. Начини за обезщетяване**

Към по-нататъшни взаимоотношения по отстраняване на вредите и изчисляване на дължимото обезщетение се пристъпва само след като Застрахованият е доказал и Дружеството е приело, че:

- е налице валидна застрахователна полица (в срока на покритие), по която са застраховани засегнатите при събитието имущества / интереси;
- е налице застрахователно събитие, причината за което или следствията са покрит по застрахователната полица риск;
- е платена дължимата до момента застрахователна премия;
- застрахователното събитие е настъпило на място, включено в териториалния обхват на застраховката, посочен в застрахователната полица;
- са изпълнени специалните и допълнителни договорености между страните по застрахователната полица, касаещи въпросното застрахователно събитие и неизпълнението на които освобождава Застрахователя от отговорност при неговото настъпване.

Неизпълнението на някое от горните условия освобождава автоматично Застрахователя от отговорност по настъпилото събитие, необходимостта от по-нататъшни изчисления отпада и на Застрахования може да бъде отказано изплащане обезщетение за това събитие. В случай на неплатена вноска по премия (при договорено разсрочено плащане) се съобразяват правилата на чл.202 от Кодекса за застраховане.

Възможни са няколко основни подхода за обезщетяване на Застрахования / увреденото лице:

- подмяна на увредено / погинало имущество с друго такова** - новозакупено или "втора употреба", когато възстановяването на увреденото имущество е невъзможно или отремонтирането му надхвърля максимално дължимата по полицата застрахователна сума за това имущество  
Това имущество трябва да бъде минимум със същите характеристики и в същото експлоатационно състояние като увреденото. Във всички случаи трябва да се има предвид "самоучастието" на Застрахования .
- по представени от Застрахования разходни документи** – в зависимост от покритието по полицата Застрахователят може да изплати направените разходи изцяло или частично.
- ремонт / възстановяване на увредено имущество от външна специализирана фирма или доверен сервиз / фирма на Застрахователя** – използва се при частични щети. Застрахователят има право да участва в договаряне на параметрите на договора за ремонт (когато не е доверен сервиз / фирма).
- ремонт / възстановяване на увредено имущество със собствени сили от Застрахования** – използва се когато Застрахованият е във възможност да възстанови сам увредените имущества. След отремонтирането им Застрахованият представя на Застрахователя необходимите документи за доказване на направените разходи.
- изчисляване на обезщетението по цени на Застрахователя (експертна оценка)** – когато страните се договорят за това или условията по полицата предполагат този начин на обезщетяване .
- преоценка на увредените имущества** – когато увредените имущества са функционално годни за употреба, а основно вредите се отнасят до техния външен вид или имат незначителни функционални дефекти, същите могат да бъдат преоценени от експерти на двете страни или да бъдат продадени на търг. В този случай размерът на обезщетението ще бъде равен на разликата между действителната и преоценената стойност, респективно между действителната стойност и продажната цена на търг.
- по извънсъдебно споразумение** – при застраховките на отговорности, когато страните се договорят за размера на застрахователното обезщетение без съдебна намеса (по извънсъдебен ред) .
- по влязло в сила окончателно съдебно решение.**

Всяка конкретна щета е строго индивидуална и са възможни вариации или комбинации от посочените начини за възстановяване, както и друг, подходящ за дадената щета начин, договорен между страните.

Една част от възможностите и решенията се договарят между страните в Констативния протокол или са предварително договорени в застрахователната полица, а останалите се приемат допълнително в писмен вид (споразумителни протоколи, доклади, експертни оценки и др.под.).

#### **9. Окончателно комплектоване на преписката по щетата**

След като се набавят всички документи, доказващи събитието по основание и размер, преписката по щетата се изпраща в отдел Обслужване на щети, а снимките се пращат като файлове в отдела. Служителите на отдела преглеждат представените документи по щетата и извършват необходимата обработка съгласно методиката за определяне размера на щетата.

Когато бъде преценено, че е необходимо Застрахованият да представи допълнителни документи по щетата или е необходима допълнителна информация от компетентните за това органи, служителят на отдела изисква тези документи/информация в писмен вид.

#### **10. Определяне на обезщетението и приключване на щетата**

Служителите на Отдел Обслужване на щети правят преценка на всички обстоятелства по полицата и щетата – подзастраховане, самоучастие, удържане на дължими вноски, запазени части, отпадъци и други подобни и подготвят доклад за плащане на обезщетение. Докладите по щети се подписват от всички длъжностни лица, чийто подпис е необходим за дадения размер на обезщетението съгласно нивата на оторизация на позициите в Дружеството.

Когато по щетата не се дължи обезщетение за нанесените вреди – съгласно обстоятелствата по събитието и условията по полицата, се изготвя съответен доклад и писмо за отказ към Застрахования/увреденото лице. Писмото се съгласува с мениджър „Обслужване на щети“. При по-големи интереси писмата за отказ се съгласуват и с юристите на Дружеството и със съответните мениджърски и изпълнителни нива.

#### **11. Изплащане на обезщетение**

След подписването на доклада по щетата от всички оторизирани лица дължимото обезщетение се изплаща на лицето, което има право да го получи (Застрахован, увредено лице, упълномощено лице, ползващо лице, др.).

При щети в по-голям размер и когато Застрахованият не може сам да финансира възстановяването на вредите, Застрахователят може да плати авансово част от щетата или да финансира периодично нейното възстановяване успоредно с извършените работи по възстановяването. Това става само в случай, че основанийето за плащане е доказано неоспоримо и Застрахователят дължи направените разходи за възстановяване (след приспадане на подобрения, подзастраховане, самоучастия, др.под.).

Оригиналите на всички щети се съхраняват в Централния офис на Дружеството.

#### **12. Регрес**

Всички щети, при които има възможност за завеждане на регресен иск, се съгласуват с юристите на Дружеството и и сенабавя цялата необходима за това информация и доказателства като се спазват всички законови изисквания и срокове.

Служител на Отдел Обслужване на щети, когато е необходимо и със съдействието на юристите на Дружеството, подготвя необходимите документи за предявяване на регресния иск и ги представя на виновното лице или на неговия застраховател за плащане. При необходимост, регресните претенции се предявяват по съдебен път.

#### **13. Разглеждане на жалби**

Всяка подадена жалба за несъгласие с извършен оглед, изплатено обезщетение, отказ на претенцията или по каквато и да е друга причина се изпраща в Централния офис на Дружеството, където се разглежда от съответните служители в зависимост от нейния вид. След вземане на решение по жалбата, на нейния подател се отговаря в писмен вид не по-късно от 15 дни след считано от датата на подаване на жалбата при застрахователя.

#### **14. Други**

По отношение на включването или не на ДДС в размера на изплащаното обезщетение, съществуват следните възможности:

- При обезщетенията за щети на МПС, за които не се ползва данъчен кредит – изплаща се пълният размер на представените оригинални фактури;
- При обезщетения на юридически лиц, които не са регистрирани по ДДС – пълният размер на представените оригинални фактури;
- При обезщетения на юридически лица, регистрирани по ДДС, в т.ч. и за МПС, за които се ползва данъчен кредит – изплаща се размерът на представеното копие на данъчната фактура (заверено от Застрахователя), без начисления ДДС.

## СПЕЦИАЛНИ ПРАВИЛА

### **ПРАВИЛА**

ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКИ "АВТОКАСКО", "ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ НА АВТОМОБИЛИСТА" И "ЗЛОПОЛУКА НА МЕСТАТА В МПС"

#### ПО УСЛОВИЯТА НА ЗАСТРАХОВКА „КАСКО”

#### **I. ПРОЦЕДУРИ ПО ОБСЛУЖВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИТЕ**

1. Уведомяване:

- При настъпване на застрахователно събитие застрахованият уведомява Дружеството в определените от Общите и Специални условия срокове, при спазване изискванията на чл. 206, ал. 1 и ал. 2 от Кодекса за застраховането.
- Застрахованият попълва предоставените му от Дружеството формуляри за обявяване на събитие и предявяване на претенция с всички техни реквизити.
- Застрахованият представя на застрахователя:
  - свидетелство за регистрация на МПС – част II;
  - контролен талон към знак за технически преглед;
  - свидетелство за управление на МПС на водача, управлявал увреденото МПС при настъпване на застрахователното събитие, контролен талон към него или акт за установяване на административно нарушение;
  - двустранен констативен протокол (когато е приложим), протокол за ПТП или констативен протокол, друг документ от компетентен орган, удостоверяващи настъпването на застрахователното събитие, когато това е приложимо съгласно действащото българско законодателство;
  - други документи и информация, съгласно Общите и Специални условия на застраховката.
- След попълване и представяне на горните документи и информация, представителят на Дружеството сверява всички данни и завежда щета (получава номер на щетата) в информационната система Дружеството – с телефонно обаждане в отдел „Обслужване на щети” или по друг оперативен начин;
- Всяко уведомление за щета или претенция за обезщетение се приемат от представителя на Дружеството и се обработват по изложената по-долу схема.
- Представителят на Дружеството прави копие на свидетелството за регистрация на МПС – част II, свидетелството за управление на водача и контролен талон/ акт за констатирано административно нарушение, контролния талон към знака за технически преглед

2. Папката по щетата се съхранява в офиса на Дружеството, където е заведена, до пълното ѝ окомплектоване. Изключение правят щетите по риск „кражба на МПС” и всички други щети, които бъдат изискани от отдел Обслужване на щети.

3. В оригинал към щетата се прилагат:

- Попълнените формуляри на Дружеството по щетата, както и цялата допълнителна информация по нея, подадена от застрахования или неговия представител;
- При ПТП – протокол за ПТП, констативен протокол за ПТП, когато такъв е приложим съгласно действащото българско законодателство, или двустранен констативен протокол, в зависимост от вида на щетите;
- При пожар – служебна бележка/ удостоверение от звено на НС „Пожарна безопасност и защита на населението”;
- При злоумишлени действия на трети лица или кражба на стационарно оборудване в салона на купето – служебна бележка/ удостоверение от органите на полицията;
- При кражба или грабеж на цяло МПС – описаните по-долу документи за този вид събития;

- При други събития – официален документ от държавен или друг орган, доказващ събитието;
- Документи, доказващи направени разходи (фактури, платежни нареждания, др.под.) или проформи на такива документи, показващи необходимите разходи за ремонт. За юридически лица, които ползват данъчен кредит по направените разходи, могат да се представят заверени копия.
- Представените банкови детайли на банкови сметки за получаване на обезщетение се подписват лично от титуляра по сметката за удостоверяване на точността и верността на данните.

Не се приемат документи с извършени поправки без съответната заверка (подпис и печат) на издателя.

4. Всички документи, които не могат или не е необходимо да бъдат предоставени в оригинал, се копират от представителя на Дружеството и се заверяват от него („вярно с оригинала”, подпис, печат) за удостоверяване на еднаквостта с оригиналния документ. За издадените на чужд език документи задължително се изискват официални преводи от легализирана преводаческа фирма.
5. Описването на получените документи по сметата и изискването на всички допълнително необходими документи става съгласно общите правила по-горе.
6. Огледът на МПС се извършва на договорено между страните място от :
  - представител на Дружеството, и/или
  - вещо лице (външен експерт) и
  - застрахования или негов представител

При по-тежки щети (вкл. щети по двигателя и агрегатите около него, по окачването, усукване на купето, др.под.), при клонящи към тотални щети, както и такива, за които има съмнения за измама - инсценирано събитие, подправени документи, др.под., се уведомява отдел Обслужване на щети за указания, извършване на оглед от служител на отдела или друго съдействие в зависимост от конкретния случай.

Когато по полицата на увреденото МПС има съзастраховател, същият се поканва на огледа (от офиса, който ще извършва огледа или от отдел Обслужване на щети) и представлява страна при изготвянето и подписването на техническата експертиза.

Когато от извършения оглед може да се направи предположение, че нанесените на МПС вреди са в големи размери (вкл. щети по двигателя и агрегатите около него, по окачването, усукване на купето, др.под.) и по заведената щета може да се предяви регресен иск към застрахователя на ГО на виновното МПС, задължително е да се покани представител на другия застраховател по ГО на виновното МПС да присъства на огледа. Желателно е той да подпише изготвената експертиза, но несъгласието му с направени констатации не е причина експертизата да не се подпише от страна на Дружеството и от страна на застрахования. Проблемните позиции в изготвената експертиза следва да бъдат еднозначно доказани като увредени и тогава да се запишат в експертизата.

7. Преди извършване на огледа представителят на Дружеството задължително сверява данните, попълнени в уведомлението и декларацията, с тези в полицата и документите на МПС и водача. Номерът на шасито (рамата) на МПС по документи се сравнява с този от съответното място на автомобила, където е неподвижно фабрично нанесен (съдържащ 17 символа). Не се използва за сравнение типовата фабрична табела, тъй като тя е сменяема.
  - При извършване на огледа се попълва Техническа експертиза – всички нейни реквизити са задължителни за попълване. Констатираните при огледа на МПС увреждания на детайли, части или агрегати се описват с техните технически наименования и с вида на тяхното увреждане (степен на увреждане – „1 – 2 – 3”, „смяна”, „% годност”, „боя”, „липсва”, др.под.). Не се описват детайли / агрегати, чиито увреждания не са установени със сигурност. За такива детайли / агрегати се насрочва допълнителен оглед или извършване на съответните технически замервания.

Посочват се и детайлите за смяна, които трябва да се предоставят на Дружеството след подмяната им. Експертизата се подписва от участниците в огледа, като всеки от тях може да запише в нея и/или да я подпише със забележки.
  - В случай че не е било възможно всички увреждания да се определят с един оглед, в техническата експертиза се записва необходимостта от допълнителен оглед и на кои части/агрегати на МПС следва да се извърши допълнителен оглед. Застрахованият осигурява възможността останалите увреждания по МПС да бъдат видени и описани – след разкомплектоване на части от МПС, на крик и т.н. За тази цел между страните се договаря място и час за този оглед. Описването на уврежданията става по същия начин със следваща техническа експертиза. Трети оглед се извършва само по изключение, в случай че при ремонтването на МПС излезе неочаквана повреда, свързана с настъпилото събитие, или при тежки

увреждания на МПС. Извършването на 3-ти и всички следващи огледи (когато такива се налагат) и описване на увреждания става само след преценка и одобрение на отдел Обслужване на щети на ЦУ на Дружеството.

- Поради специфичната амортизация и срок на годност на гуми, акумулатори, брезенти, гюруци и др.под., в момента на огледа задължително се описват марка, модел, размер, параметри, вид, година на производство (за гумите - седмица и година) и се записва „% годност“, който същите са имали към датата на събитието.
  - Представителят на Дружеството или вещото лице задължително прави цветни дигитални снимки:: поне 2 снимки в общ план на МПС по диагонал, на които да са видни регистрационните номера; снимка на шасито (рамата) на МПС от мястото, където е фабрично нанесено неподвижно; снимки на увредените детайли (всеки детайл да се вижда поне на една снимка), а когато е необходимо - в близък план, фронтално, с посочване на някои дребни детайли с подходящ предмет. Не се допуска описване на вреди без тяхното подходящо заснемане.
  - Застрахованият получава копие от Уведомлението и Декларацията при завеждане на претенцията (щетата) си и копия от техническите експертизи от всички извършени по щетата огледи.
8. При възникнали спорове между страните относно описаните увреждания Дружеството може по своя преценка да извърши контролен оглед след писмена молба от застрахования или може да се процедира съгласно общите и специалните условия на застраховката. След като се набавят всички документи, доказващи събитието по основание и размер, преписката по щетата се изпраща в отдел Обслужване на щети, а снимките се пращат като файлове в отдела. Служителите на отдела преглеждат представените документи по щетата и извършват необходимата обработка съгласно методиката за определяне размера на щетата, като преценяват всички обстоятелства по полицата и щетата – подзастраховане, удържане на дължими вноски и др.под., и подготвят доклад за плащане. Докладите по щети се подписват от всички длъжностни лица, чийто подпис е необходим за дадения размер на обезщетението съгласно нивата на оторизация на позициите в Дружеството.
9. Когато обезщетението се дължи на застрахования или на упълномощено от него лице, Дружеството удържа от размера на дължимото обезщетение размера на всички дължими разсрочени вноски по полицата, които могат да се покрият изцяло от размера на обезщетението.
10. Подзастраховане се прилага само ако изплатените до момента на събитието по дадената щета обезщетения по полицата за предишни щети надхвърлят 10% от застрахователната сума по полицата и застрахованият не е направил дозастраховане (т.е. оставащата застрахователна сума по полицата към датата на събитието е под 90% от първоначалната при сключване на полицата).
11. След изплащане на обезщетението преписката по щетата се съхранява в архива на Дружеството в рамките на давностния срок, в който могат да се упражнят правата по застрахователния договор.
12. Когато щетата на застрахованото в Дружеството МПС е причинена виновно (доказано със съответните документи) от друго лице или друго лице носи отговорност за причинените вреди, след изплащане на обезщетение от страна на Дружеството за нанесените вреди, Дружеството предявява регресен иск срещу виновното лице или срещу застрахователя на Гражданската отговорност на виновното лице. Когато е констатирана съвина (в протокола на КАТ са посочени за виновни и двамата водачи), регрес се предявява за ½ от изплатеното обезщетение.

## **II. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО**

13. В уведомлението за щета, което застрахованият / упълномощеното лице попълват при обявяване на претенцията, същият отбелязва кой от начините за обезщетяване избира в съответствие с предоставените от Дружеството възможности:
- Ремонтване на застрахованото МПС в доверен сервиз на Дружеството. **Такава възможност се предоставя само за МПС до 8 години вкл. от годината на тяхното производство.**
  - Представяне на фактури за извършен и заплатен от застрахования ремонт на увреденото МПС. За всяко МПС могат да бъдат представени такива фактури. Обезщетението се изчислява съгласно методиката по-долу.
  - Изчисляване на обезщетението по експертна оценка на Дружеството съгласно методиката по-долу.

14. Когато Застрахованият е избрал като начин за обезщетяване ремонтването в доверен сервиз на Дружеството, процедурата е следната:
- Застрахованият и представителят на Дружеството уточняват кой от доверените сервиси ще се ползва.
  - Всички налични документи по щетата до момента – уведомление, декларация, всякакви протоколи за ПТП или други документи за доказване на събитието, свидетелство за регистрация на МПС, свидетелство за управление на водача (вкл. контролен талон или акт), контролният талон към знака за технически преглед, всякакви други документи, представени от Застрахования по претенцията му, се сканират и се изпращат в отдел Обслужване на щети, като се записва за кой сервиз се иска възлагателно писмо (ВП).
  - Когато полицата, по която се иска ВП, е на разсрочено плащане, неплатените към момента вноски до края на полицата трябва да се платят от застрахования и платежните документи да се изпратят също в отдел Обслужване на щети (за да не се изчаква заверяване на вноските в системата).
  - Съгласно договорите си с доверените сервиси, същите съгласуват с Дружеството необходимите разходи за отремонтване – части за подмяна, труд, др.под., под формата на проформа или работна карта. Записват се и други изисквания, касаещи отремонтването на МПС. На база на одобрената проформа/работна карта при ремонти на по-голяма стойност Дружеството може да преведе на сервиза авансово плащане в размер на 50% от стойността на частите за подмяна.
  - Възлагателното писмо се изпраща по факс/ / мейл на офиса на дружеството. С ВП и техническата експертиза застрахованият може да представи МПС за ремонт в сервиза. Увреждания, установени в процеса на отремонтване на МПС, се описват по посочения по-горе ред (проформа или работна карта).
  - Вече отремонтаното МПС се предава на застрахования с протокол, в който се записват и забележките по ремонта, ако има такива.
  - Сервизът изпраща на дружеството фактура за ремонта, придружена с „работна карта“ с подробна разбивка на извършените дейности и вложените части и материали. Специалист на Дружеството проверява представените документи и придвижва преписката съгласно общата процедура.
  - Когато в представените документи по щетата има информация за употреба от водача на застрахованото МПС на алкохол с концентрация над допустимите по закон норми, напускане на местопроизшествието и др.под. обстоятелства, при които Дружеството не дължи обезщетение по предявената претенция, ВП не се издава до изясняване на тези обстоятелства със съответен документ.
  - Когато по застрахователната полица на МПС са изплащани предишни щети с размер над 10% от застрахователната му сума и не е направено дозастраховане на същата, ВП не се издава и щетата се изчислява по експертна оценка или след представяне на фактури от застрахования, съгласно методиката по-долу.
15. Когато Застрахованият има разширение на покритието и за чужбина и претърпи застрахователно събитие там, извършването на ремонт в сервиз извън България става само след одобрението на Дружеството и в рамките на предвидените в условията на „покритието за чужбина“ суми. Застрахованият следва указанията на Дружеството за установяване на нанесените вреди (снимки, опис на вредите и др.под.) и предоставя достатъчна информация за разходите, необходими за отстраняване на вредите в подходящ сервиз.
16. Специфични моменти:
- При щети по ключалки и патрони, ако е повреден само един патрон, технологично се признава труда по пренареждане на останалите патрони.
  - При щети на части, детайли или агрегати, когато същите са капсуловани и се продават или подменят само в комплект, се одобрява обезщетение за цял комплект. Същото се проверява от специалистите в отдела и се предвижда за обезщетяване.
  - Когато за някои части и детайли е предвидено обезщетение за изчукване или други ремонтни работи, стойността на ремонта (всички необходими операции ) не може да надхвърля размера на обезщетението при тяхното оценяване с подмяна на новозакупени такива.
  - Когато в резултат на събитието са засегнати части и детайли, за които следва да се предвиди обезщетение за боядисване на над **60%** от цялата боядисана повърхност на МПС (7 и повече основни детайла), се предвижда цялостно боядисване. Когато се извършва боядисване на отделни части (калник, врата, капак, др.) в оценката на вещото лице следва да се предвиди боядисване на цялата част или процент от същата (когато това е възможно).

- При гуми, унищожени или повредени до степен на непригодност вследствие на покрито застрахователно събитие, в зависимост от тяхното състояние към момента на събитието се начислява пропорционален процент функционална годност, като за 0% годност се смята дълбочина на грайфера 2 мм, а 100% годност се дефинира от производителя на гумата.

### **ОПРЕДЕЛЯНЕ РАЗМЕРА НА ЩЕТАТА**

17. В зависимост от годината си на производство автомобилите се делят на следните групи:

**ПЪРВА ГРУПА:** МПС до 3 години от датата на производството им.

**ВТОРА ГРУПА:** МПС от 4 до 8 години от датата на производството им.

**ТРЕТА ГРУПА:** МПС от 9 до 14 години от датата на производството им.

**ЧЕТВЪРТА ГРУПА:** МПС над 14 години от датата на производството им.

*(Годината на производството на автомобила не се брои при изчисляване на възрастта му!)*

18. **Определяне размера на щетата при представяне на фактури за отремонтване на МПС:**

#### **ЗА ПЪРВА ГРУПА:**

- признават се данъчни фактури за нови части и ремонт от официалните представители на автомобили, техните дилъри и оторизирани сервизи.
- при представени фактури от сервиз/доставчик, различен от посочените в предходния параграф, т. а) разходите за нови части и ремонт се признават до цените по предходния параграф т. а).

#### **ЗА ВТОРА ГРУПА:**

Стойността на новите части не може да надвишава каталожните цени на EurotaxGlass's Калкулация, други актуални ценници или цените от представените фактури от официален вносител, коригирани с коефициент **0,8**.

#### **ЗА ТРЕТА ГРУПА:**

Стойността на новите части не може да надвишава каталожните цени на EurotaxGlass's Калкулация или други актуални ценници, коригирани с коефициент **0,5**.

#### **ЗА ЧЕТВЪРТА ГРУПА:**

Стойността на новите части не може да надвишава каталожните цени на EurotaxGlass's Калкулация или други актуални ценници, коригирани с коефициент **0,4**.

Стойността на труда, боята и допълнителните материали за втора, трета и четвърта група МПС се определят съгласно приетите параметри от Дружеството към датата на събитието – ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Нормовремената за труд (автотенекеджийски, автомонтъорски и автобояджийски) и разходните норми на основните материали за боядисване (боя комплект) за втора, трета и четвърта група МПС се определят съгласно Методика за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, приложение № 1 към чл. 15, ал. 4 към Наредба № 24 на КФН от 08.03.2006 г.

**Всички представени фактури трябва да бъдат издадени съгласно действащото законодателство, с прикачена касова бележка или с приложен платежен документ при безкасово плащане! Трябва да са придружени от заверена с подпис и печат калкулация на всички вложени части, материали, консумативи, боя, труд и др.под. по възстановяването на МПС (т.нар. работна карта).**

**Когато Застрахован – юридическо лице ползва данъчен кредит за застрахованото МПС, се изисква представянето на заверено от нея копие на фактурата, а оригиналът остава във фирмата за осчетоводяване и ползване на данъчния кредит. В този случай обезщетението се плаща на фирмата без начисленото ДДС. За всички останали случаи се представят оригинални фактури и обезщетението се плаща с начисленото ДДС. Когато се представи копие на фактура (независимо дали фирмата ползва данъчен кредит за даденото МПС или не), обезщетението се плаща без начисленото ДДС!**

След представяне на фактурата (с работната карта) се изготвя сравнителна експертиза от специалист на Дружеството и се определя размера на щетата въз основа на настоящата методика.

**ЗАБЕЛЕЖКА: За МПС от трета и четвърта група определянето на размера на щетите се извършва само по експертна оценка.**

**19. Определяне размера на щетата по експертна оценка:**

Експертната оценка на щетата се извършва от специалист на Дружеството.

Стойността на новите части се определя както следва:

**ЗА ПЪРВА ГРУПА:**

Стойността им в EurotaxGlass's Калкулация, коригирана с коефициент **1,0**.

**ЗА ВТОРА ГРУПА:**

Стойността им в EurotaxGlass's Калкулация, коригирана с коефициент **0,7**.

**ЗА ТРЕТА ГРУПА:**

Стойността им в EurotaxGlass's Калкулация, коригирана с коефициент **0,5**.

**ЗА ЧЕТВЪРТА ГРУПА:**

Стойността им в EurotaxGlass's Калкулация, коригирана с коефициент **0,4**.

Стойността на труда, боята и допълнителните материали се определят съгласно приетите параметри от Дружеството към датата на събитието – ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Нормовремената за труд (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) и разходните норми на основните материали за боядисване (боя комплект) се определят съгласно Наредба № 24 на КФН от 08.03.2006 г.

За МПС от втора, трета и четвърта група при изчисляване на щетите по експертна оценка могат да бъдат ползвани цени на нови части от алтернативни доставчици (доставчици, различни от официалните представители и вносителите на оригинални части). Когато се ползват цени на алтернативни доставчици, те трябва да бъдат актуални към момента на изчисляване на щетата (плащане на обезщетението). Когато необходимите за смяна части не се внасят от алтернативни доставчици, се ползват цените от EurotaxGlass's Калкулация съгласно методиката по-горе!

При изчисляване на щети на стъкла по експертна оценка важи методиката по-горе, вкл. и за алтернативните доставчици!

**20. Определяне на обезщетение при тотална щета**

- Конструктивен тотал е налице, когато в резултат на застрахователно събитие са унищожени до степен на негодност и са за подмяна купето и двигателя на МПС. Подмяна на купе се разрешава само когато при огледа се констатира, че е невъзможно възстановяването на деформациите по базовите повърхности (пода, тунела и вертикалния пояс). В описа задължително се отбелязват мотивите за това решение.
- Тотална загуба е налице тогава, когато размерът на щетата съгласно вътрешните правила надвиши 80% от действителната стойност на МПС (икономически тотал) към датата на застрахователното събитие. В този случай от клиента може да се изиска представянето на проформа-фактура за части, материали и труд от сервиз, съгласно вътрешните правила, за сравняване на необходимите разходи.
- При тотална щета от обезщетението се приспада стойността на запазените части, определени от застрахователя към датата на събитието. Тяхната стойност не може да надвишава 25% от действителната стойност на автомобила към датата на събитието.
- Приспадат се още обезщетенията по щети, изплатени преди нейното настъпване, и за които не е извършено дозастраховане.
- При уреждане на тотална щета и изплащане на пълната застрахователна сума (100%), автомобилът става собственост на застрахователя. Прехвърлянето се извършва чрез сключване на договор с нотариална заверка на подписите (по образец). Разходите по прехвърлянето са в тежест на застрахования.
- След изплащане на тотална щета застрахователната полица на увреденото МПС се прекратява!

**КРАЖБА ИЛИ ГРАБЕЖ НА МПС**

21. Веднага след откриване на кражбата или извършване на грабежа на МПС, Застрахованият е длъжен да уведоми органите на МВР и Дружеството.

22. Застрахованият попълва всички формуляри, предоставени му от Дружеството във връзка с настъпилото събитие, и предоставя на Дружеството:
- Двете части на свидетелството за регистрация на МПС, контролен талон към знак за ГТП. (Когато има и кражба на свидетелството за регистрация на МПС, това трябва да е отразено в служебната бележка/удостоверението от МВР.);
  - Всички ключове (карти), дистанционни, аларми, имобилайзери, записани като налични в предложението-въпросник;
  - Оригинална полица за застраховка;
  - Документ за закупуване на МПС (договор за покупко-продажба, фактура, др.под.) – когато това е необходимо за изясняване на собствеността;
  - Служебна бележка/удостоверение от органите на МВР за обявяване на настъпилото събитие (когато същата му бъде издадена) – в оригинал.
23. В случай че МПС не бъде намерено, застрахованият трябва да предостави и:
- Служебна бележка/удостоверение от органите на МВР, удостоверяваща резултата от издирвателните мероприятия до момента (при издаване на постановлението за прекратяване на наказателното производство) – в оригинал;
  - Постановлението за прекратяване или спиране на наказателното производство за извършеното деяние по отношение на застрахованото МПС в оригинал;
  - Декларация за липса на данъчни задължения (по образец) от страна на собствениците на МПС – нотариално заверена, в оригинал;
  - Пълномощно (по образец) от собствениците на МПС за разпореждане (спиране от движение, отчисляване, прехвърляне, продажба) с него в случай, че същото бъде намерено след изплащане на обезщетението – нотариално заверено, в оригинал;
  - Юридическите лица трябва да представят съдебно решение за регистрация и удостоверение за актуално състояние, освен ако са пререгистрирани в Търговския регистър към Агенция по вписванията и предоставят ЕИК номер.
24. При изплащане на щетата от обезщетението се приспадат дължимите разсрочени вноски по полицата и размера на платените до момента предишни щети, за които не е извършено дозастраховане.

**ПО УСЛОВИЯТА НА ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЗАСТРАХОВКА “ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ НА АВТОМОБИЛИСТА”**

1. Уреждане на щети на МПС се прави съгласно **“Методика за уреждане на претенции за обезщетение по вреди, причинени на моторни превозни средства, по задължителна застраховка “Гражданска отговорност на автомобилиста”, приложение 1 към чл.15 ал.4 от Наредба № 24 от 08.03.2006 г. за задължителното застраховане на Комисията за финансов надзор.**
2. Уреждане на щети на имущество или телесни увреждания на трети лица се прави съгласно правилата на застраховка “Обща гражданска отговорност”.
3. След изчерпване на застрахователната сума договорът се прекратява или подновява.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПРИ НАСТЪПВАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО СЪБИТИЕ ПО ЗАСТРАХОВКА „ОБЩА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ“**

Застрахованият по полица „Обща гражданска отговорност“ е длъжен:

1. Да уведоми в 7-дневен срок Дружеството за каквото и да е събитие или каквото и да е претенция на трети лица или каквото и да е обстоятелство, което би довело до предявяване на претенция по сключената застрахователна полица. Писменото уведомление трябва да съдържа всички необходими подробности, които биха имали значение за определяне на отговорността и размера на евентуалната претенция, както и всякаква друга информация, която Дружеството поиска.
2. Да предостави на Дружеството всяка предявена към него претенция от трети лица.
3. Да предоставя на Дружеството, не по-късно от седем (7) дни от получаването, всякакви съдебни или извънсъдебни документи, отнасящи се до настъпилото събитие, независимо от кого са издадени.
4. Да не предприема под каквато и да е форма действия, които свидетелстват за приемане, отхвърляне, признаване, споразумяване или уреждане на предявени към него претенции, покрити по действащата атазастрахователната полица, без писменото съгласие на Дружеството. При предявен иск от увредения застрахованият е длъжен да иска привличане на застрахователя в процеса, когато това е допустимо от закона. По упълномощаване от страна на застрахования, Дружеството има право да поеме и да действа по своя преценка извънсъдебно от името на Застрахователя или/и Застрахования за отхвърлянето или уреждането на претенцията или да действа от негово име, но в своя полза, за възстановяване на каквато и да е вреда или удовлетворяване на каквато и да е претенция за обезщетение до лимита на отговорност по полицата. Също така, Дружеството има право, доколкото е допустимо от закона и след упълномощаване от страна на застрахования или в случай, че увреденият е упражнил правото си да иска обезщетението пряко от Застрахователя, да води каквото и да е съдебно дело или да урежда каквото и да е претенция. Застрахователят или/и Застрахованият е длъжен да предоставя всякаква информация или специална помощ, която Дружеството поиска от него и прецени като необходима.

Всяка предявена претенция се завежда по общия ред, описан по-горе. Изискват се всички документи, необходими за установяване на основанията за обезщетяване на увредените лица и за определяне на размера на дължимото обезщетение.

Изплащането на обезщетение може да стане въз основа на определената от Дружеството сума, въз основа на споразумение или въз основа на влязло в сила съдебно решение.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКА „ПОМОЩ ПРИ ПЪТУВАНЕ“ С ОСИГУРЕН АСИСТАНС**

1. При този вид застраховка обслужването на щетите е поето от Асистиращата компания. Застрахованият уведомява по телефона асистиращата компания, която го насочва към подходящо болнично заведение или предприема други необходими мерки съгласно конкретния случай и покритието по полицата.
2. Асистиращата компания изпраща уведомление в Отдел Обслужване на щети и получава писмено потвърждение за валидността на полицата и дали настъпилото събитие е покрито по тази полица. След изплащане на направените разходи Асистиращата компания изпраща необходимите документи за това на Дружеството.
3. Ако по различни причини Застрахованият не е уведомил Асистиращата компания и сам е заплатил необходимите медицински или други разходи, същият трябва да представи на Дружеството в седемдневен срок от завръщането си в България претенция за настъпилото събитие и всички документи (вкл. документи, доказващи пътуването на датата, на която е настъпило събитието, оригинални медицински удостоверения, епикризи, доклади, оригинални фактури за извършени плащания и др.под.), които са необходими за установяване на основанието и размера на обезщетението.  
Изплащането на обезщетението и всички останали процедури са съгласно общите правила.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПРИ ИНДИВИДУАЛНА И ГРУПОВА ЗАСТРАХОВКА „ЗЛОПОЛУКА”**

1. В случай на щета застрахованото или ползващото лице е длъжно в срок до 3 дни от настъпване на събитието да го обяви в писмен вид пред Дружеството и да представи всички необходими документи за доказване на събитието и определяне на обезщетението, които включват: .
  - При смърт на Застрахования – уведомление за събитието; оригинална застрахователна полица; акт за смърт; съобщение за смърт; съдебно-медицинска експертиза, протокол от аутопсия, акт за злополуката или друг документ, удостоверяващ събитието; удостоверение за законни наследници, ако не е посочено ползващо или ползващи лица.
  - При трайна загуба на работоспособност – уведомление за събитието, медицинска форма, попълнена от лекуващия лекар, оригинална застрахователна полица, акт за злополуката или друг документ, удостоверяващ събитието, експертно решение на ТЕЛК или ЗМК, удостоверяващо процента загубена работоспособност.
  - При хоспитализация – уведомление за събитието, медицинска форма, попълнена от лекуващия лекар, акт за злополуката или друг документ, удостоверяващ събитието, медицински направления и свидетелства, епикриза от болничното заведение, копия от болничните и амбулаторните листове, копие от личния амбулаторен картон, рентгенови снимки, резултати от медицински изследвания.
  - При извънболнично лечение - уведомление за застрахователно събитие, медицинска форма, попълнена от лекуващия лекар, акт за злополуката или друг документ, удостоверяващ събитието, копия от болничните и амбулаторните листове, решения на ЛКК, рентгенови снимки, медицински направления и свидетелства, резултати от медицински изследвания.
  - При хирургическа намеса - медицинско удостоверение за извършената операция и оригинални платежни документи.
  - Ако полицата е сключена за трудова злополука, като допълнителен документ се изисква и разпореждане на НОИ за признаване на злополуката за трудова.
  - Всякакъв друг документ, необходим на Дружеството за определяне на основанието и размера на дължимото обезщетение, който е изискан писмено от застрахователя.
  - При групови застраховки (с изключение на случаите на неформални групи) се изисква служебна бележка, че към датата на събитието лицето е било в трудовоправни отношения със Застрахователя, както и справка за броя на служителите на фирмата към датата на събитието.
2. Застрахователят има право да иска Застрахованият да бъде прегледан за сметка на Застрахователя при негов доверен лекар.

Изплащането на обезщетението и всички останали процедури са съгласно общите правила.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКИ "ПОЖАР" И "ДОПЪЛНИТЕЛНИ РИСКОВЕ"**

1. Установяването на уврежданията на застрахованите имуществата, както и други обстоятелства около настъпването и последствията от застрахователното събитие става чрез Констативен протокол и представяне на изискани от Дружеството документи.

#### **Констативният протокол трябва да съдържа:**

- № на щета, № на полица, име и адрес на застрахования по полицата, дата на огледа, участници в огледа;
- наименование на пострадалия обект, точен адрес на обекта;
- изчерпателно описание на събитието (белези на проявление) и евентуалните причини за него (по информация на клиента или по външни белези);
- дата и час на настъпване на събитието;
- компетентни органи, които са уведомени за събитието и които са посетили обекта;
- свидетели на събитието (имена, адреси, др. данни) и виновни лица (имена, адреси, др. данни), когато вината им е доказана или доказуема;
- състояние на имуществата преди събитието и в момента на огледа (поддръжка, съхранение и др.под., видни или за които е получена информация при огледа)
- изчерпателно описание на видимите щети (увредени или погинали имуществата) - вид, количество и други белези съобразно събитието; ако списъкът е дълъг или се изготвя от специализирано вещо лице, се дава в приложение към протокола;

Когато липсват имуществата (кражба чрез взлом, въоръжен грабеж, др.под.) или погиналите не могат да бъдат установени като количество, се записва подходящ текст като напр. "по информация на застрахования от обекта са откраднати / липсват / погинали .....". В случай че такава информация не може да бъде дадена в момента, се записва, че "подробно описание на увредените / липсващи имуществата ще бъде предоставена от Застрахования след извършване на ревизия или други действия за тяхното установяване", което описание се изисква за представяне от Застрахования.

Тук е мястото да се отбележат и вредите / дефектите върху оглежданите имуществата, които не са причинени от това застрахователно събитие, а се дължат на естественото износване или овехтяване на имуществата, напр.: за сградите – олющена мазилка, липсващи или изгнили улуци, дефекти на настилките, покрива и др.под., за движимите имуществата -

- документи и информация, която Застрахованият трябва да представи - служебни бележки от МВР, ПБЗН и др. органи или институции, счетоводни и други справки, документи за възстановяване, обяснения, свидетелски показания, нотариален акт, протоколи от ревизия, документи за предадени вторични суровини, др.под., доказващи събитието по основание и размер;

В случай че необходимите за уреждане на щетата документи не са упоменати в Констативния протокол / техническата експертиза, същите трябва да бъдат изискани писмено от Застрахования след извършване на огледа.

- препоръки за ограничаване / намаляване размера на нанесените вреди – запечатване на помещения или затваряне на цели обекти, съхраняване на запазени имуществата или части от тях (преместване, допълнителна обработка, др.под.), незабавно отремонтване на увредени имуществата (с цел предпазване от по-сериозно увреждане или цялостно погиване), др. препоръки за недопускане увеличаването на вредите.

При невъзможност да бъдат направени в момента на огледа и съставяне на протокола, тези препоръки трябва да бъдат връчени на Застрахования в писмен вид във възможно най-кратък срок (при необходимост след консултация със специалисти и др. компетентни лица) и това се записва в протокола.

- препоръки за предотвратяване на бъдещи подобни събития - за подобряване на рисковата ситуация, отстраняване на източниците на опасност и за недопускане на следващи подобни събития.

Тези препоръки са задължителни за Застрахования съгласно Общите и специални условия!

- начин за възстановяване на погиналите / увредени имуществата:

- **за погинали / тотално увредени имущества** – чрез закупуване на нови / втора употреба, построяване наново, изплащане на обезщетение по цени на Дружеството, др.
- **за увредени имущества** - възстановяване от Застрахования или чрез възлагане на външен изпълнител (доверен сервиз, доверена фирма), изплащане на обезщетение по цени на Дружеството, др.

Във всички случаи Дружеството може да постави условия и/или изисквания относно изпълнителя / доставчика, признаваните разходи, срокове и други параметри, както и да участва в самия процес на договаряне. В случай, че това не може да бъде уточнено веднага в Констативния протокол, то същото задължително се прави по-късно в писмена форма.

- начин на определяне стойността на отпадъците – с фактура от предаването / реализирането им или по оценка на вещо лице.
- необходимост от допълнителен оглед – да / не и дата за извършването му.
- подписи на всички участници в комисията; в случай, че Застрахованият не е съгласен с констатациите в протокола той следва писмено да отбележи това си несъгласие и мотивите за него.

Ако към протокола / техническата експертиза се съставят отделни описания на вида и размера на щетата от вещи лица или др.под. документи и приложения, то същите се подписват от всички участници в огледа.

2. Задължителни документи, които се попълват/набавят към преписката независимо от настъпилото събитие:

- Уведомление-декларация и Декларация от свидетел/участник в събитието;
- Констативен протокол от оглед на увреденото имущество и опис на увредените и погинали имущества;
- Копия от предложението-въпросник, застрахователната полица, анексите и описите към нея;

**Забележка:** В предложението-въпросник е цялата начална информация по полицата и отговорите на всички поставени от Застрахователя въпроси! В подписаната вече полица е цялата информация за самоучастия, лимити, ползващи лица, специални договорености и др.под.

3. Допълнителни документи, необходими при „пожар”

- Служебна бележка от звено на Национална служба Пожарна безопасност и защита на населението (НСПБЗН) за регистриране на събитието – в оригинал
- Служебна бележка от НСПБЗН за установяване на причините за събитието – в оригинал
- Свидетелски показания, ако има свидетели, и ако за застрахования е възможно да предостави такива показания

4. Допълнителни документи, необходими при „кражба чрез взлом”

- Удостоверение от органите на МВР за регистриране на събитието – в оригинал
- Удостоверение от органите на МВР, удостоверяваща резултата от издирвателните мероприятия до момента – в оригинал
- Постановление за прекратяване на наказателното производство по случая – в оригинал
- Свидетелски показания (ако има свидетели)

**Забележка:** В констативния протокол при описа на вредите да се запише, че „Застрахованият е обявил за откраднати следните имущества: ...”.

5. Допълнителни документи, необходими при „природни бедствия”

- Служебна бележка от съответната Хидрометеорологична служба за отчетените показатели за даденото събитие – литри валежи, скорост на вятъра, градушка, др. – в оригинал
- Изрезки от вестниците, отразяващи даденото събитие в района
- Служебна бележка от съответното кметство за събитието в района – в оригинал
- Снимки от щети на съседни сгради, имущества, дървета и др.под.
- Свидетелски показания (ако има свидетели) – съседи, други очевидци
- Друг свидетелстващ за събитието документ

**Забележка:** В констативния протокол да се опишат ползваните източници на информация за събитието - в „причина за щетата“. Ако един от горните документи е достатъчно надежден за доказване на събитието, да не се изискват повече!

6. Допълнителни документи, необходими **при увредено / погинало движимо имущество,**

- собственост на физически лица:

➤ Всякакви документи за покупка, гаранционни карти, др.под.

➤ Документи за отремонирането му

- собственост на юридически лица:

➤ Счетоводна справка за стойността на наличните имущества от групата на увреденото (ако няма приложен описи или друго специфично групиране на застрахованите имущества)

➤ Счетоводна справка за стойността на увредените / погинали имущества (ако нямат цена по опис или тя е определена по друг показател)

➤ Документи за отремонирането му

➤ Други документи при необходимост – фактури за закупуване, митнически декларации, инвентаризационни описи, протоколи от ревизия, протоколи за бракуване (унищожаване), техническа документация на имуществото, вътрешни правила, заповеди, документи за преоценка или продажба на увредени имущества, бележка за предадени вторични суровини, др.под.

**Забележка:** Счетоводните справки се правят за отчетната и/или балансова стойност на имуществото според начина на застраховане. Ако не е указано нищо, следва да се изиска отчетната стойност. За увредените / погинали имущества в справката задължително да присъства и годината на придобиването им.

7. Допълнителни документи, необходими **при увредено / погинало недвижимо имущество**

➤ Планове, чертежи, скици, техническа документация, др.под.

➤ Справка за РЗП на сградата, годината на построяване, вида на конструкцията, др.под. (ако не е подадена информация в предложението-въпросник и няма техническа документация)

➤ Количествено-стойностна сметка / Експертиза за необходимите ремонтни работи за възстановяване на имуществото – от съответното вещо лице, наето за случая

В констативния протокол се описват всички необходими и изисквани от Застрахования документи за доказване на събитието по основание и размер. Ако са пропуснати в констативния протокол, да се изискат в писмен вид след огледа!

8. Когато обезщетението за недвижимо имущество се изчислява по експертна оценка (по цени на Дружеството) се използват цени от Справочник за цените в строителството и/или актуални цени на извършваните ремонтни работи в района на увреденото имущество.

9. Изплащането на обезщетението и всички останали процедури са съгласно общите правила.

## ПРАВИЛА

### ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКА “КАРГО – ТОВАРИ ПО ВРЕМЕ НА ПРЕВОЗ”

1. Застрахованият е задължен да уведоми Застрахователя за настъпване на застрахователното събитие не по-късно от 7 (седем) дни от узнаването.
2. За установяване размерът на щетите и обстоятелствата, около настъпване на застрахователното събитие Застрахованият назначава аварийен комисар, който да извърши независима оценка на същите. Ако се установи, че повредата / загубата на застрахования товар подлежи на обезщетяване по условията на застрахователната полица, Дружеството дължи на застрахования и разходите за инспекцията извършена от аварийния комисар, които разходи се възстановяват на застрахования отделно от размера на дължимото обезщетение. Изборът на аварийен комисар става от списъка на одобрените аварийни комисари в конкретното населено място / държава.
3. В зависимост от конкретния случай Застрахованият трябва да представи документи, установяващи събитието и обстоятелствата около настъпването му, размера и вида на щетите. Основните документи са:
  - Оригинална застрахователна полица или сертификат.
  - Вносна митническа декларация.
  - Писмен протест, към превозвача или влогоприемателя, с отбелязана дата, доказваща получаването му.
  - Оригинали или копия на фактури, заедно с товарителниците.
  - Оригинална товарителница (пълен комплект в случай на тотална загуба) и/или друг договор за превоз.
  - Доклад на аварийен комисар вещь лице или друго писмено доказателство за размера на загубата или щетата.
  - Документи за разтоварване от пристанището.
  - Кореспонденцията с превозвача или други лица, относно отговорността им за загубата или повредата.
  - Други документи в зависимост от събитието.
5. При наличие на отговорност на превозвача или друга страна по извършения превоз, в хода на обработване на щетата Застрахованият предоставя всички изискани документи, запазващи и осигуряващи регресните права на Дружеството.
6. Изплащането на обезщетението и всички останали процедури са съгласно общите правила.
7. След изплащане на застрахователното обезщетение Дружеството предявява регресен иск срещу виновната страна.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКА "ОТГОВОРНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА"**

#### **1. Застрахованият е длъжен:**

- В случай на настъпване на Повреда или Загуба, да предприеме всички необходими и полезни мерки, ограничаващи последствията от нанесената Повреда, или предотвратяващи допълнително нарастване на нанесена Повреда, както и да гарантира – без излишно забавяне – че обхватът и причината за Повредата са разследвани от Дружеството или от Аварийен комисар, съгласно инструкциите на Дружеството;
- Ако Повредата на стоките е установена при Получателя на товара, Превозвачът без излишно забавяне изисква водене на протокол (търговски протокол) за обхвата на Повредата. Протоколът включва броя на стоките, броя на повредените - частично или напълно - единици или килограми, както и подробно описание на Повредата. Протоколът трябва да бъде подписан от Превозвача и от Получателя на товара. Превозвачът се задължава да изисква и снемане снимков материал, доказващ състоянието на стоката по време на разтоварването;
- Да докладва пред най-близкото полицейско управление за пътнотранспортно произшествие, пожар или Загуба на стоки, или други обстоятелства, указващи на потенциално криминално деяние, и да поиска протокол, че е извършил уведомяване;
- Да предостави на Дружеството верни данни и информация относно настъпване на събитие на Повреда или Загуба, позиция по отношение на отговорността на Превозвача за настъпилото събитие, както и наличните документи, както и други документи, които Дружеството може да изиска, включително, но не само следните:
  - рекламационно писмо;
  - полицейски протокол и/или друг официален документ, удостоверяващ застрахователното събитие;
  - договор за превоз или заявка за превоз;
  - оригинален екземпляр на транспортния документ (товарителна записка CMR, товарителница, приемно - предавателен протокол);
  - тахографска шайба;
  - термографски ленти;
  - документи, доказващи вида и размера на Щетата (търговски протокол за повреда на стоки, търговска фактура, предложение за митническо производство и т.н.);
  - документ, доказващ плащането или замразяване на плащане на навлото към Застрахования;
  - аварийен протокол от Аварийен комисар.
  - свидетелския доклад на шофьора, описващ обстоятелствата, при които е настъпило вредоносното събитие, както и размера на Щетата;
  - пътен лист;
  - Спецификация на товара;
  - Документ, удостоверяващ престоя на охраняем паркинг.
- Ако Застрахованият узнае за събитие, в резултат на което има право да претендира застрахователно обезщетение, същият уведомява Дружеството в 7-дневен срок за всяко такова събитие и следва инструкциите на Дружеството. Уведомленията по телефон или факс трябва да бъдат потвърдени в писмена форма, с формуляра на Дружеството, "Уведомление за настъпване на застрахователно събитие по застраховка "Отговорност на превозвача", не по-късно 3 дни след датата на настъпване на всяко събитие;
- Да уведоми Дружеството в 7-дневен срок за наказателни производства срещу Застрахования или служител на Застрахования във връзка с нанесена Щета, да предостави на Дружеството името и адреса на избрания от Застрахования адвокат, както и да гарантира, че Дружеството е в течение на развитието на и изхода от такова производство;
- Да уведоми Дружеството в 7-дневен срок за претенция за обезщетяване на щета, предявена от

увредената страна, която трябва да бъде покрита от Дружеството, а ако увредената страна предяви претенцията си пред съд, да даде възможност на Дружеството да участва в производството като подпомагаща страна;

- В хода на производство за щети, да спазва инструкциите на Дружеството, в частност, да не признава и/или урежда претенции за щети без предварителното съгласие на Дружеството;
- Да извърши всички необходими действия с оглед обезпечаване на възможността за предявяване срещу трети лица на претенции за претърпени щети, вследствие на застрахователно събитие;
- Да уведоми Дружеството за всяка застрахователна полица "Отговорност на превозвача", сключена с друг застраховател, да предостави името и адреса на управление на застрахователя, както и размера на договорената застрахователна сума;
- Да спазва приложимите нормативни разпоредби.
- Да изпълнява добросъвестно задълженията си произтичащи от застрахователния договор.
- Всички уведомления до Дружеството следва да бъдат направени в рамките на същия ден, в който Превозвачът е узнал или е трябвало да узнае подлежащото на съобщаване обстоятелство, освен ако за тяхното съобщаване не е изрично предвиден по-кратък срок. В случай, че уведомяването в рамките на същия ден се окаже невъзможно, то уведомлението следва да бъде изпратено не по-късно 3 дни от узнаването. В същия 3-дневен срок подлежат на писмено потвърждаване всички уведомления и съобщения, отправени до Застрахователя по телефон, факс или и-мейл.

2. Изплащането на обезщетението и всички останали процедури са съгласно общите правила.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКА “СЕЛСКОСТОПАНСКО ЗАСТРАХОВАНЕ”**

#### **УКАЗАНИЯ ПО ОЦЕНКИ НА ЩЕТИ НА ЖИВОТНИ**

Първото условие за извършването на оглед на умрялото животно е застрахованият да има телефон за връзка със застрахователя.

Уведомяването е желателно да стане незабавно или най-късно до 3 дни след събитието, първоначално по телефона и след това с молба за щета написана от застрахования в свободна форма. Застрахователят отива на място и заснема с фотоапарат животното с ушната марка. Ушната марка се сваля от животното и се съхранява в агенцията. Номерът трябва да съвпада със списъка с индивидуалните номера, който е неразделна част от застрахователната полица.

При клане по необходимост, когато животното е закарано до кланицата и застрахователят не е имал възможност да го заснеме, ушната марка се сваля при клането на животното и се предава на застрахователя. Същият подход се прилага в случаите на предаване на трупа на екарисажна кола, когато застрахователят не е успял да направи снимка. Щраусите нямат индивидуални марки, затова само се заснемат.

При немаркирани животни, като кокошки, пуйки, патици и гъски се договаря със застрахователя ежемесечно, на определена дата попълнените Констативни протоколи да се вземат от застрахователя от фермата за отглеждане.

Много важно е Констативният протокол за умрели или заклани (убити) по необходимост животни да бъде подробно попълнен от длъжностния ветеринарен специалист. Диагнозата **задължително** се попълва **четливо** на български и латински език. При връчването на застрахования на полицата с Общите и Специални условия и Констативния протокол той следва да се предупреди, че когато не е написана **първопричина** за заболяването (клането,) / убиването по необходимост, не може да бъде оформена реписка за щета.

#### **УКАЗАНИЯ ПО УРЕЖДАНЕ НА ЩЕТИ ПО ЗЕМЕДЕЛСКИ КУЛТУРИ**

Щетите се установяват от надлежно упълномощени представители на застрахователя (служители, вещи лица, др.) в присъствието на застрахования или негов представител. В случай, че застрахованият не е съгласен с направената оценка, той може да назначи друго лице за своя сметка. При различие в двете оценки, застрахованият и застрахователя избират заедно трето вещо лице, при условие, че увредените земеделски култури се запазят в същото състояние, в което са били при първия оглед. Заключение на третото вещо лице е окончателно. Разходите за него се поделят между страните.

За извършения оглед и оценка се съставя констативен протокол за щета по образец на застрахователя, в който се отразяват вида, площта на увредената култура и процента на щетата от застрахователни събития и от други причини, непокрити по застраховката.

Застрахованият предявява претенции за изплащане на застрахователно обезщетение, вследствие на увреждане на застрахованите земеделски култури от застрахователно събитие, като представи застрахователна полица, уведомление за щета, други документи, поискани от застрахователя за изясняване настъпването на застрахователното събитие и размера на щетата.

Размерът на застрахователното обезщетение се определя съгласно Специалното условие за съответния вид култура, въз основа на констативния протокол за щета.

Ако няма оспорване на размера на застрахователното обезщетение от страна на застрахования, дължимото застрахователно обезщетение се изплаща в срок от 15 (петнадесет) дни след извършване на окончателната оценка.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

за използваните сервизни часове, цени на боите и допълнителните материали при изчисляване на обезщетения по експертна оценка по застраховка КАСКО

### СЕРВИЗНИ ЧАСОВЕ:

#### I. За леки и лекотоварни МПС:

1. **16 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст до 3 години от датата на производството им или
  - със ЗС над 50 000 лв.
2. **14 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст от 4 до 8 години от датата на производството им или
  - със ЗС от 15 000 лв. до 50 000 лв.
3. **10 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст от 9 до 15 години от датата на производството им или
  - със ЗС от 5 000 лв. до 15 000 лв.
4. **8 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст над 15 години от датата на производството им или
  - със ЗС до 5 000 лв.

#### II. За товарни автомобили (над 3,5 т.):

1. **30 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст до 5 години от датата на производството им
2. **20 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС:
  - за автомобили на възраст над 5 години от датата на производството им

### БОИ:

- Акрилна: 140 лв.
- Металик: 195 лв.
- Перла: 240 лв.

### ДОПЪЛНИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ:

- 30% от стойността на боята