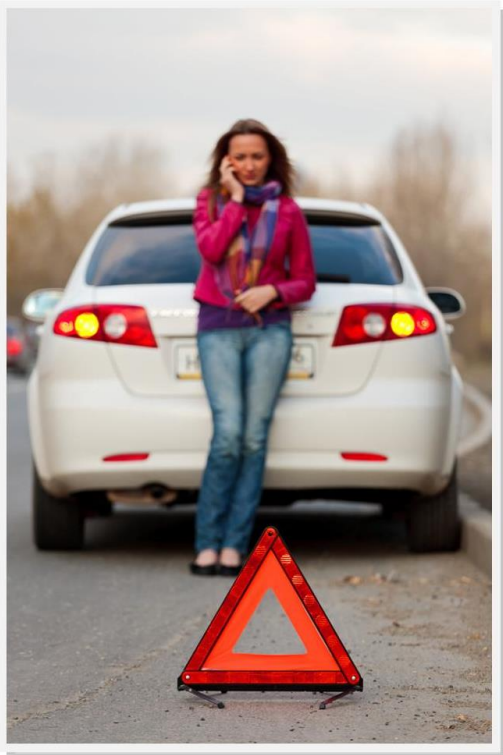


## Правила за уреждане на претенции ПО



**застраховка „Гражданска отговорност на  
автомобилистите“**

**2022г.**

## **ВЪВЕДЕНИЕ – ЦЕЛ**

Регламентиране на процедурите по уреждането на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите. В съответствие с изискванията на член 104 от Кодекс за застраховането.

## **ЧЕСТОТА НА ПРЕГЛЕД**

Вътрешните правила се преразглеждат поне веднъж годишно

## **ОДИТ И КОНТРОЛ**

Дейностите, задълженията и отговорностите, описани в настоящата политика, подлежат на вътрешни и външни одити, извършвани в съответствие с Кодекса за застраховането, Закона за независимия одит, Годишния вътрешен одитен план на Дружеството, одобрен от Съвета на директорите и Политиката за одит на компанията. Отделът за вътрешен одит на Дружеството отговаря за периодичния контрол на описаните тук дейности и процеси. Одитната мисия ще направи преглед на важността и критичността на процесите и ролите съгласно настоящата политика, изпълнявани по отношение на независимост, експертиза, предотвратяване на конфликти на интереси, делегиране на задължения и отговорности. Груповите одити се извършват от отдела за общ одит на Групата, съгласно плана за одит на Групата. Съветът на директорите се информира и получава периодични отчети за наблюдението на изпълнението на описаните тук дейности. Отделът за общ одит на Групата отговаря за контрола на ниво 3 на тези дейности

## **Вътрешните правила регламентират:**

<b>I</b>	Общи положения
<b>II</b>	Уведомяване и регистрация при настъпване на застрахователно събитие
<b>III</b>	Представяне на документи и доказателства от страна на Пострадалото / Увреденото трето лице или негов представител
<b>IV</b>	Извършване на оглед
<b>V</b>	Определяне размера на застрахователното обезщетение
<b>VI</b>	Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение
<b>VII</b>	Особени правила при уреждане на претенции за неимуществени вреди по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите
<b>VIII</b>	Предявяване на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите при събития в чужбина /Зелена карта/
<b>IX</b>	Регресни права на Застрахователя и давностен срок
<b>X</b>	Отказ за изплащане на обезщетение. Ред за обжалване.

## **I. Общи положения**

---

1. Обект на задължителната застраховка "Гражданска отговорност" на автомобилистите, е отговорността на застрахованите физически и юридически лица за причинените от тях на трети лица имуществени и неимуществени вреди свързани с притежаването и/или използването на МПС, за които застрахованите отговарят.
2. Обект на обезщетение са нанесени вреди, следствие настъпило застрахователно събитие по вина на застрахован при Застрахователя - „Групама Застраховане“ ЕАД и същите са в причинно-следствена връзка с него.

## **II. Уведомяване и регистрация при настъпване на застрахователно събитие**

---

1. При настъпване на застрахователно събитие покрито от застраховка на МПС „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, Застрахования уведомява Застрахователя веднага, след узнаване за неговото настъпване, на дежурен телефон 0700 123 32. Това уведомяване се приема, като изпълнение на задължението на Застрахования, да уведоми Застрахователя.
  - 1.1. В случай, че уведомлението не бъде извършено в посочения по-горе ред, Застрахования е длъжен да уведоми Застрахователя не по-късно от 7 дни от деня на настъпване на застрахователно събитие. Това уведомяване се приема за направено и ако за настъпилото събитие уведомяването е извършено от Пострадалото/Увреденото лице.
  - 1.2. Уведомяване може да бъде извършено и като се изпрати уведомление за настъпилото събитие по поща/куриер с доказателство за доставка /обратна разписка, на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе № 47А, бл. В, ет.3
2. Служител или партньор на „Групама Застраховане“ ЕАД:
  - 2.1. Приема обаждането на Застрахования / Пострадалото / Увреденото лице, след настъпило застрахователно събитие и регистрира уведомление в Информационна система /ИС/, с данните декларираните от уведомяващия.
  - 2.2. Дава указания на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител за предприемане на конкретни действия по ограничаване на вредите и при необходимост от уведомяване на компетентните държавни органи – МВР.
  - 2.3. Уточнява с Пострадалото / Увреденото лице / негов представител точното местоположение на увреденото МПС/имущество, и го уведомява, че трябва да се представи увреденото МПС/имущество за оглед от представители на Застрахователя, преди да се пристъпи към отстраняване на щетите.
  - 2.4. Уведомява Пострадалото / Увредено лице / негов представител, в зависимост от местоположението на увреденото МПС и вида на щети, че огледът ще се извърши:
    - в ликвидационен център или офис на „Групама Застраховане“ ЕАД, където увреденото МПС, трябва да бъде закарано на съответния адрес;
    - от мобилен представител, след съгласуване на конкретно място и час /в работно време/; дистанционно, чрез приложение "Групама Видео Асистент" (ГВА);
  - 2.5. Уведомява Пострадалото/ Увреденото лице / негов представител, за необходимите документи, които трябва да предостави, по време на оглед на увреденото МПС, в ликвидационен център или офис на „Групама Застраховане“ ЕАД, в дигитален формат по електронна поща или чрез (ГВА) или при извършване на оглед от мобилен експерт на адрес.

3. Експерт ликвидация се запознава с информацията в регистрираното уведомление и при основание, регистрира щета в ИС. ИС генерира уникален номер на щетата. Този номер се вписва в „Опис на щетите по МПС“ и се връчва на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител при извършване на огледа.
4. Основание за регистрация на щета е:
  - 4.1. да е настъпило застрахователно събитие;
  - 4.2. застрахователното събитие да е настъпило в срока на действие на застраховката по сключената полица;
  - 4.3. застрахователните премии, предвидени в нея да са платени в определените срокове и размер;
  - 4.4. декларираното събитие да е предмет на покритието на застраховката;

### **III. Представяне на документи и доказателства от страна на Пострадалото / Увреденото трето лице или негов представител**

---

1. При представяне за оглед на увреденото МПС Пострадалото / Увреденото лице / негов представител попълва или проверява и допълва предоставения от представителя на Застрахователя документ за претенцията си - „Уведомление за претенция по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.
  - 1.1. Пострадалото / Увреденото лице / негов представител проверява записаните данни в разпечатания документ или попълва изискваните такива в предоставената му бланка образец на хартиен носител.
  - 1.2. Задължително се попълва, в предназначенията за това поле, подробно обяснение и описание за настъпилото събитие, след което се разписва собственооръчно. „Уведомление за претенция по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите може да бъде разпечатано от Пострадалото / Увреденото лице / негов представител от интернет страницата на „Групама Застраховане“ ЕАД и съответно при огледа да бъде представено попълнено, като полагането на подпис да стане пред представителя на Застрахователя
2. Пострадалото / Увреденото лице / негов представител, предоставя следните документи:
  - регистрационният талон на автомобила или друг документ за собственост върху МПС (договор за покупко-продажба, фактура /за новозакупените/ и други);
  - всички документи удостоверяващи настъпилото застрахователно събитие в оригинал - протокол за ПТП, констативен протокол или удостоверение, изготвено от органите на МВР - Пътна полиция, следствие, прокуратура или двустранен констативен протокол;
    - писмено удостоверение за резултатите от взета от водача кръвна проба за алкохол, ако в протокола за ПТП е отбелязано, че такава е взета;
    - документ за собственост на увреденото имущество/различно от МПС/;
    - банкова сметка на собственика или упълномощеното лице /Пълномощното да се представи/ за изплащане на определеното обезщетение, съобразно с изискванията на Кодекса за застраховането;
    - други документи и доказателства, които са необходими за доказване на застрахователното събитие;

3. Представител на Застрахователя предоставя опис на необходимите документи, като се отбелязва кои са представени и кои трябва да бъдат представени, при спазване на условията на Кодекса за застраховането. Този опис е в два екземпляра по един за всяка от страните. Пострадалото / Увреденото лице / негов представител е длъжен да представи исканите документи. До представянето им, не текат сроковете за произнасяне по щетата, предвидени по Кодекса за застраховане
4. Застрахователят може да приеме копия от исканите документи или данни от тях, в случаите когато са:
  - 4.1. заверени по установения от закона ред;
  - 4.2. след направено сверяване с оригинала от служител на Застрахователя;
5. Първоначалните и/или допълнителни документи, които се представят в дружеството се вписват в опис на необходимите документи и/или се регистрират с входящ номер и дата.
6. Допълнителни документи се изискват писмено в случай, че необходимостта от тях не е било възможно да бъде предвидена към датата на завеждане на претенцията и в срок от 45 дни от датата на представяне на доказателствата, изискани при завеждане на щетата съгласно изискванията на Кодекса за застраховането.

#### **IV. Извършване на оглед**

---

1. Задължение на Пострадалото / Увреденото лице /негов представител е да представи МПС за оглед. Огледът се извършва от служител на компанията или независим експерт.
2. Представител на Застрахователя попълва всички необходими реквизити в бланка „Опис на щетите по МПС“ и описва уврежданията на увреденото МПС. „Опис на щетите по МПС“ се попълва в два екземпляра, като един екземпляр остава в досието на щетата , а другият се предоставя на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител. Всяко увреждане подлежащо на възстановяване се описва със степени на сложност и/или размери, които се определят от служител на компанията или независим експерт и се вписват в „Опис на щетите по МПС“.:
3. При огледа се сверява номера на шасито (рамата) на МПС със записаните в Свидетелството за регистрация на МПС.
4. При огледа се правят необходимият брой снимки на увредения автомобил, така че да се придобие цялостна информация за увреждането му - четири снимки по диагонал от четирите ъгъла на МПС, снимка на номера на рама/шаси, снимки на отделни детайли и агрегати увредени при настъпването на застрахователното събитие.
5. При наличие на липсващи детайли, възли или агрегати в опис на щетата се описват като липси и същите не се обезщетяват.
6. След приключване на огледа, върху опис се отбелязва датата и всеки един от присъстващите на огледа потвърждава съгласието си с подпис. Първоначален оглед извършен в отсъствието на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител, се счита за недействителен.

7. При първоначалния оглед следва да се опишат всички видими щети. Задължение на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител е да се уверят, че всички видими щети са описани, преди да подпишат протокола за оглед
8. Ако по време на оглед се установи, че е необходим допълнителен оглед на отделни агрегати и възли (по двигателя, скоростната кутия, диференциал, ходовата част и др.), увреждания за които при първия оглед не може да бъдат констатирани, се предвижда извършване на допълнителен оглед.
9. Когато МПС е готово за извършване на допълнителен оглед, Пострадалото / Увреденото лице / негов представител уведомява „Групама Застраховане“ ЕАД, като се обажда на тел. 0700 123 32 или изпраща имейл по електронната поща на следния адрес – auto@groupama.bg, посочва номера на щетата и данни на мястото където ще бъде извършен огледа. Ако при първоначалния оглед е било предвидено извършване на допълнителен оглед, но в следствие се констатира липса на необходимост от допълнителен оглед, Пострадалото / Увреденото лице / негов представител уведомява за това Застрахователя, по някой от посочените по-горе начини. С това уведомление се дава възможност да бъде приключена съответна щета.
10. При увреждания на автомобилни гуми на МПС, вследствие на което същите са негодни за по-нататъшна употреба, при оценката им се прилага овехтяване в зависимост от степента на износване, която се определя от размера на протектора и DOT/ седмицата и годината на производство на гумата/,към датата на застрахователното събитие. Тези данни, надлежно се описват в „Опис на щетите по МПС“, с пълните си технически данни - (пример - GOODYEAR ULTRA GRIP 7 195/65 R 16 дата производство 2510)

## **V. Определяне размера на застрахователното обезщетение**

---

1. След извършване на оглед на увреденото МПС, се определя размера на дължимото застрахователно обезщетение. В зависимост от годините на експлоатация на МПС (годините от датата на неговото производство до датата на събитието), обезщетението се определя съгласно методиката на Наредба 49, след приемането и в сила, а преди приемането и обезщетението се определя по „Методика за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на моторни превозни средства по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, представляваща Приложение № 1 до 6 към Наредба № 24 от 8 март 2006 г. за задължителното застраховане. Изчисляването на необходимият труд за възстановяване на щетите се съобразява със сложност която е дадена от вещото лице или експерта за възстановяване на детайла в „Опис на щетите по МПС “.
2. Размерът на застрахователните обезщетения за нанесени други имуществени вреди на други вещи (не МПС) се определя:
  - 2.1. въз основа на експертна оценка изготвена от експерт;
  - 2.2. на база изготвянето на сравнителна експертиза с представените от собственика на увреденото имущество или неговия надлежно упълномощен представител разходни документи за възстановяване на нанесените вреди.



3. Обезщетенията за пропуснати ползи, претърпени в резултат на увреждане на МПС или други вещи, се определят съобразно експертна оценка на вещо лице, компетентно в съответната област, което извършва и сравнителна експертиза на представени от увреденото лице доказателства за вида и размера на пропуснатите ползи.
4. Щети, при които за възстановяване на увреденото имущество, надхвърлят 70% от действителната стойност на същото към датата на застрахователното събитие, същата се приема за „Тотална“, което се доказва по следните начини:
  - 4.1. стойността на експертната оценка направена в съответствие действащата практика да надвиши 70% от действителната стойност на увреденото МПС към датата на настъпване на застрахователното събитие;
  - 4.2. представената проформа фактура за ремонта на автомобила, която е приета от Застрахователя и надвишава 70% от действителната стойност на увреденото МПС към датата на настъпване на застрахователното събитие.
5. При Тотални щети Застрахователят - „Групама Застраховане“ ЕАД изплаща не по-малко от предвидените лимити в законодателството.
6. При приета Пълна загуба, Застрахователят изисква от Пострадалото лице прекратяване на регистрацията на моторното превозно средство/МПС/, съгласно Кодекса за застраховане. Прекратяването на регистрацията се удостоверява с предоставяне на доказателства, издадени от компетентен орган.

## **VI. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение**

---

1. В срок 15 работни дни от представянето на всички доказателства съгласно Кодекс за застраховането Застрахователят трябва да:
  - 1.1. определя и изплаща размера на обезщетението по банков път в указана от Пострадалото / Увреденото лице банкова сметка в лева;
  - 1.2. или мотивирано отказва плащане на обезщетение;
2. Когато не са представени всички доказателства съгласно Кодекс за застраховането, Застрахователят е длъжен да се произнесе не по-късно от три месеца, от датата на предявяването на претенцията, съгласно Кодекса за застраховането.
3. Застрахователните обезщетения се изплащат на собственика на увреденото МПС, Пострадалото / Увреденото лице по банков път, на основание предоставено удостоверение за банкова сметка:
  - 3.1. Обезщетението може да бъде изплатено и на упълномощено лице, като същото трябва изрично да е упълномощено да получава обезщетения по застрахователни договори, като пълномощното се представя пред представител на Застрахователя в оригинал за проверка и сравнение на верността му;
  - 3.2. В случаите, когато ползващите се лица са малолетни, непълнолетни или поставени под пълно или ограничено запрещение, застрахователните обезщетения се внасят по банкова сметка на тяхно име в търговска банка.
4. При възложен ремонт на сервиз, с който има сключен договор за автосервизно обслужване, при представяне от негова страна на приемо-предавателен протокол

за прието отремантирано МПС, подписано от Пострадалото / Увреденото лице / негов представител, плащането се извършва директно на сервиза.

5. Когато Пострадалото / Увреденото лице / негов упълномощен представител са получили като обезщетение суми от трети лица виновни за настъпили застрахователни събития, те са длъжни да уведомят за това Застрахователя, който при одобряване на застрахователно обезщетение приспада тези плащания и по условията на застраховката изплаща само разликата, ако има такава.
6. Когато по застраховка "Гражданска отговорност" на автомобилистите има претенции от повече от едно Пострадало лице, то изчисленото обезщетение или сбора от всички изплатени обезщетения за това застрахователно събитие не може да надхвърли застрахователната сума - лимита на отговорност, която е в сила към деня на събитието.

## **VII. Особени правила при уреждане на претенции за неимуществени вреди по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите**

---

1. Начини за уведомяване за настъпило събитие и удостоверяване от „Групама Застраховане“ на прието уведомление:
  - 1.1. Уведомяване посредством позвъняване на дежурен телефон 0700 123 32 на „Групама Застраховане“ ЕАД.
    - 1.1.1. Приетото уведомление, се удостоверява с получаване на номер генериран от Информационната система на „Групама Застраховане“ ЕАД.
  - 1.2. Уведомяване посредством писмено депозиране на уведомление в Централен Офис на „Групама Застраховане“ ЕАД на следния адрес: - гр. София, бул. "Цариградско шосе" 47А, бл.В, ет.3.;
    - 1.2.1. Приетото уведомление, се удостоверява с даване на входящ номер от регистър на документооборотната система на „Групама Застраховане“ ЕАД.
  - 1.3. Уведомяване посредством изпращане на писмено уведомление по пощата с обратна разписка или по куриер на следния адрес на Централен Офис на „Групама Застраховане“ ЕАД: - гр. София 1124, бул. "Цариградско шосе"47А, бл.В, ет.3;
    - 1.3.1. Приетото уведомление, се удостоверява посредством подписване от служител на „Групама Застраховане“ ЕАД на обратната разписка за получаване на доставена пратка по пощата или подписване на документ за получаване на доставена пратка по куриер.
2. Начини за предявяване на претенция за изплащане на обезщетение и/или представяне на изискуеми документи. Удостоверяване от „Групама Застраховане“ на получена претенция и/или изискуеми документи:
  - 2.1. Посредством писмено депозиране на претенция и/или изискуеми документи към претенция в Централен Офис на „Групама Застраховане“ ЕАД, на следния адрес:- гр. София, бул. "Цариградско шосе" 47А, бл.В, ет.3.;
    - 2.1.1. Получена претенция и/или изискуеми документи към претенция, се удостоверява с даване на входящ номер от регистър на документооборотната система на „Групама Застраховане“ ЕАД.



- 2.2. Предявяване на претенция и/или представяне на изискуеми документи по пощата с обратна разписка или по куриер на следния адрес на Централен Офис на „Групама Застраховане“ ЕАД: гр. София 1124, бул. "Цариградско шосе"47А, бл.В, ет.3;
  - 2.2.1. Получена претенция и/или получени изискуеми документи към претенция, се удостоверява посредством подписване от служител на „Групама Застраховане“ЕАД на обратната разписка за получаване на доставена пратка по пощата или подписване на документ за получаване на доставена пратка по куриер.
3. При предявяване на претенция за изплащане на обезщетение, е необходимо да бъдат представени следните документи:
  - 3.1. Оригинал на протокол за пътнотранспортно произшествие, констативен протокол или удостоверение (служебна бележка), изготвени от органите на Министерството на Вътрешните Работи;
  - 3.2. Оригинал или заверен препис на влязло в сила наказателно постановление или удостоверение за влязло в сила наказателно постановление, издадено от органите на Министерството на Вътрешните Работи;
  - 3.3. Оригинал или заверен препис на влязла в сила присъда с мотиви, а в случаите на съдебно одобрено споразумение - материалите от следственото дело, заверените копия на обвинителен акт, протоколите за разпит на свидетели, експертизи;
  - 3.4. Медицински и други документи - експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи от ЛКК или ТЕЛК, болнични листове, рентгенови снимки и др., доказващи настъпването на телесни повреди, вследствие на пътнотранспортното произшествие;
  - 3.5. Автотехническа експертиза, изготвена от вещо лице/експерт към следствието или съда;
  - 3.6. Доказателства относно спазването от Пострадалото лице на изискванията на Закона за движение по пътищата (ЗДВП) като участник в настъпилото застрахователно събитие.
  - 3.7. При смъртен случай: препис-извлечение от смъртния акт, копие от удостоверението за наследници на починалия, и ако е възможно предоставяне на повече информация за отношенията между починалия и неговите наследниците преди настъпване на смъртта;
  - 3.8. В случай, че Пострадалото лице е непълнолетно или е поставено под запрещение/попечителство - документи относно неговите законни представители - родители, настойници, попечители;
  - 3.9. В случай на претенция за изплащане на обезщетение за имуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт - първични счетоводни документи за направените имуществени разходи, както и доказателства, че същите са в причинно-следствена връзка с ПТП;
  - 3.10. Изпълнителен лист в оригинал - в случаите, когато има издаден такъв в полза на Пострадалото лице;
4. Размерът на обезщетението за неимуществени вреди, се определя по следния ред:
  - 4.1. В ЦО- София преписки се разглеждат от експерт ликвидация и в случай на необходимост се изискват допълнителни документи от Пострадалото лице/негов представител;

- 4.2. При наличие на достатъчно представени доказателства за уврежданията на Пострадалото/те лица, вследствие ПТП, претенцията се предоставя за разглеждане от Застрахователно Експертна Комисия (ЗЕК), назначена със заповед на Изпълнителния директор .
- 4.3. Застрахователно експертната комисия (ЗЕК) определя размера на обезщетението , както следва:
  - 4.3.1. При телесни увреждания – в зависимост от характера и степента на уврежданията, както и от наличие на съпричиняване от страна на Пострадалото лице;
  - 4.3.2. При смърт – в зависимост от наличие на съпричиняване от страна на починалия, отношенията между починалия и наследниците, предявили претенции за нанесени неимуществени и имуществени вреди.
  - 4.3.3. Допълнителни доказателства може да се изискват писмено от Пострадалото лице или неговия пълномощник само в случай, че необходимостта от тях не е можело да бъде предвидена към датата на завеждане на претенцията и най-късно в срок до 45 дни от датата на представяне на доказателствата.
  - 4.3.4. Комисията излиза с предложение за размера на застрахователното обезщетение. Представител на застрахователя уведомява Пострадалото лице или неговия пълномощник за предложениия размер на обезщетение.
  - 4.3.5. При постигнато съгласие между страните, се изготвя и подписва споразумение за съгласие относно размера на окончателното обезщетение.
  - 4.3.6. При невъзможност за постигане на съгласие, застрахователят изплаща обезщетение съгласно решението на ЗЕК;
5. Срокът за изплащане на застрахователно обезщетение е до 15 работни дни считано от датата на представяне на последния писмено изискан и предоставен документ, но не по-късно от 3 месеца от датата на предявяване на претенцията.

#### **VIII. Предявяване на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилите при събития в чужбина /Зелена карта/**

---

1. Всяко лице, претърпяло пътно-транспортно произшествие извън територията на Република България, с причинени имуществени и/или неимуществени вреди от водач, застрахован по условията на застраховка "Гражданска отговорност" на автомобилите при „Групама Застраховане“ ЕАД има право да предяви иск за изплащане на обезщетение до:
  - 1.1. „Групама Застраховане“ ЕАД - отдел „Ликвидация щети на МПС“;
  - 1.2. Националното бюро на държавата, където е настъпило застрахователното събитие;
  - 1.3. Националното бюро на държавата на пострадалото трето лице;
  - 1.4. Кореспондентите „Групама Застраховане“ ЕАД в държавата, където е настъпило събитието;
  - 1.5. Кореспондентите „Групама Застраховане“ ЕАД в държавата на пострадалото трето лице.
2. Пострадалото лице е длъжно да представи документи, доказващи наличието на застрахователно събитие с участието на виновен водач, застрахован по "Гражданска отговорност" на автомобилите в „Групама Застраховане“ ЕАД. Размерът на щетите се определя съгласно Вътрешните правила на Съвета на Бюрата, по които функционира международната система "Зелена карта".

## **IX. Регресни права на Застрахователя и давностен срок**

---

1. Регресно право на Застрахователя се упражнява, когато застрахован в „Групама Застраховане“ ЕАД по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите е частично или изцяло отговорен за причинени имуществени и неимуществени щети, които са предявявани от други застрахователи по техни застраховки „КАСКО на МПС“.
2. Личен регресен иск срещу виновен водач се предявява съгласно установения регламент на Кодекс за застраховането.
3. Регресните и суброгационни иски на Застрахователя по застраховки „Гражданска отговорност“ на автомобилистите срещу причинителя на вредата се погасяват в срок 5 години, считано от датата на извършеното плащане на застрахователното обезщетение.

## **X. Отказ за изплащане на обезщетение. Ред за обжалване.**

---

1. За всички случаи на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение или определяне на обезщетение, различно по размер от претендираното от Пострадалото / Увреденото лице / негов представител, Застрахователят изпраща мотивиран отговор на Пострадалото / Увреденото лице / негов представител.
2. Пострадалото / Увреденото лице / негов представител може да обжалва отказа за изплащане на обезщетение или неговия размер пред Застрахователя:
  - 2.1. Обжалването на решението на Застрахователя се осъществява от заинтересованото лице с писмено възражение, като същото се разглежда в Централно Управление на Застрахователя;
  - 2.2. Възражение се депозира в Централно управление на Застрахователя на адрес гр. София-1124; бул. „Цариградско шосе“ № 47А, бл. В, ет. 3 - „Групама Застраховане“ ЕАД, като в същото се посочва и номера на щетата, по която е изготвено. Застрахователят регистрира входящ номер и дата на постъпилото възражение в документно оборотната програма на „Групама Застраховане“ ЕАД. Жалбоподателят, може да приложи към възражението допълнителни писмени доказателства или документи, които не са били представени на Застрахователя по преписката и са относими към застрахователното събитие.
  - 2.3. Получените възражения се регистрират в регистър жалби и се предоставят на отдел „Ликвидация на щети на МПС“ за становище.
  - 2.4. Разглеждане и отговори на подадени възражения се извършва:
    - не по-късно от тридесет дни от постъпването им – за всички случаи на възражения, които не се отнасят до размера на определеното обезщетение;
    - в 7-дневен срок като застрахователят писмено предоставя фактическа и правна обосновка за определения размер на обезщетения по възражения свързани с размера на възстановяване на уврежданията.
  - 2.5. Разглеждането на подадената молба/възражение се извършва в съответствие с „Правила по управление на жалби и решаване на спорове на „Групама Застраховане“ ЕАД“.
  - 2.6. Всички спорни въпроси, за които не е постигнато доброволно уреждане, могат да бъдат отнесени за разрешаване пред компетентния съд.

*Настоящите Вътрешни правила са приети от Съвета на директорите в съответствие с чл. 104 от КЗ, изменени с Решение №4 на Съвета на директорите, отразено в*

*Протокол№5 от 02.06.2016 г. , изменени с Решение на Съвета на директорите от 26.09.2018 г. , изменени с решение №23 от заседание на Съвета на директорите на 08.12.2021г. и изменени с решение № 10 на Съвета на директорите от 02.12.2022г..*

