



ПРОЦЕДУРА:
Правила за уреждане на претенции по застраховка
“Гражданска отговорност“ на автомобилистите

ГРУПАМА ЗАСТРАХОВАНЕ ЕАД

Съдържание:

1. Термини и съкращения	3
2. Въведение и цел.....	4
3. Общи положения	5
4. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие и завеждане на застрахователна претенция.....	5
4.1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие	5
4.2. Регистриране на застрахователна претенция.....	6
4.3. Регистриране на щета	7
5. Представяне на документи и доказателства по застрахователна претенция	7
6. Извършване на оглед.....	8
7. Определяне размера на застрахователното обезщетение	10
8. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение	11
9. Специфични правила при уреждане на претенции за неимуществени вреди.....	11
10. Специфични правила при уреждане на претенции при застрахователно събитие настъпило в чужбина (сертификат „Зелена карта“).....	14
11. Упражняване на регресни права и давностен срок	14
12. Отказ за изплащане на обезщетение и ред за обжалване	15
13. Допълнителна информация за документа	15
13.1. Свързани документи	15
13.2. Регистър на ревизиите.....	16

Какво се променя?

Нов документ описващ правилата за уреждане на претенции по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, с което се отменя C0215.4.3. „Правила за уреждане на претенции по застраховка “Гражданска отговорност“ на автомобилистите“.



Целева аудитория:

Дирекция Автомобилно застраховане
Дирекция Неавтомобилно застраховане
Отдел Обслужване на клиенти и подпомагане на продажбите
Отдел Офис мениджмънт
Отдел Правно обслужване и съответствие

1. Термини и съкращения

Термин	Описание
Моторно превозно средство (МПС)	Сухопътни превозни средства със собствен двигател, трамваи, тролейбуси, самоходната техника по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника, ремаркетата и полуремаркета по Закона за движението по пътищата, включително къмпинг-ремаркетата.
Застрахователно събитие	Събитие настъпило през периода на застрахователното покритие, за което Групама, съгласно условията на застрахователния договор, изплаща застрахователно обезщетение.
Застрахователно обезщетение	Паричната сума, която Групама изплаща, при настъпване на покрито (съгласно условията на застрахователния договор) застрахователно събитие.
Застрахован	Физическо или юридическо лице, чиято отговорност за причинени на трети лица имуществени и неимуществени вреди, свързани с притежаването и/или използването на МПС, е предмет на задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.
Пострадало лице	Лице, на което е причинена смърт или което е претърпяло телесно увреждане от моторно превозно средство.
Увредено лице	Лицето, включително пострадалото лице, което има право на застрахователно обезщетение за вреди, причинени от моторно превозно средство.
Подизпълнител на Групама	Вещо лице или друго физическо или юридическо лице, на които Групама Застраховане ЕАД е възложила изпълнение на дейности по ликвидация щети на МПС.


Термин	Описание
Оправомощен представител	Лице, което действа от чуждо име и за чужда сметка по силата на: <ul style="list-style-type: none"> ▪ закона (законен представител) - родител, настойник попечител при физически лица; управителен орган (представляващ и управляващ) при юридически лица; ▪ договор - прокурист, търговски пълномощник, търговски помощник, търговски представител, търговски посредник и т.н.; ▪ писмено упълномощаване (пълномощник) - упълномощеното лице, овластено за упражняването от него права чрез пълномощно с нотариална заверка на подписа на упълномощителя.
Групама	Групама Застраховане ЕАД
INSIS	Основна информационна система на Групама Застраховане ЕАД.

Съкращения	Обяснение
МВР	Министерство на вътрешните работи
ПТП	Пътно-транспортно произшествие

2. Въведение и цел

Настоящия документ регламентира дейността по уреждане на претенции по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, като има за цел:

- да представи цялостния процес по уреждане на застрахователните претенции, в т.ч.:
 - реда и сроковете за уведомяване за настъпило застрахователно събитие;
 - необходимите документи за доказване на застрахователна претенция по основание и размер;
 - правилата за извършване на оценка на причинените вреди, определяне на размера на обезщетенията и извършване на съответните разплащания;
- да гарантира правата на третите страни за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните застрахователни претенции.

 С020300.2.2.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

3. Общи положения

Настоящите правила се прилагат при наличие на валидна действаща застрахователна полица по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите при Групама.

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.

Обект на обезщетение са нанесени вреди, които са вследствие настъпило застрахователно събитие по вина на Застрахован при Групама и същите са в причинно-следствена връзка със застрахователното събитие.

4. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие и завеждане на застрахователна претенция

4.1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие


При настъпване на застрахователно събитие, покрито от задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, Увреденото лице или негов оправомощен представител, уведомява Групама по един от следните начини:

- чрез обаждане на телефон 0700 123 32 – при настъпили събития в Република България или +359 2 902 48 13 - при настъпили събития извън територията на Република България;
- чрез писмено Уведомление (по образец С020300.5.3. „Уведомление за претенция по застраховки „КАСКО“ на МПС или „Гражданска отговорност“ на автомобилистите“)¹, изпратено по електронна поща на e-mail адрес: office@groupama.bg, или депозирано (лично или чрез поща/куриер) в Централен офис на Групама на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе № 47А, бл. В, ет.3.

Застрахованият по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите е длъжен да уведоми самостоятелно Групама незабавно след узнаването за обстоятелствата, които биха могли да доведат до възникване на гражданска отговорност. Уведомяването се осъществява по някой от посочените по-горе начини (по телефон/поща/куриер или на място в Централен офис на Групама).

В случай че уведомлението не бъде извършено по посочения в предходен абзац ред, Застрахования е длъжен да уведоми Групама не по-късно от 7 дни от деня на узнаването на съответните обстоятелства. В същия срок Застрахованият е длъжен да уведоми Групама за предявените срещу него претенции/искове или за плащанията, които е извършил; за настъпване на застрахователно събитие.

¹ Документът е достъпен за ползване от страна на Увреденото лице (негов оправомощен представител) на официалния сайт на Групама www.groupama.bg.


 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

4.2. Регистриране на застрахователна претенция

При получаване на уведомление по телефон за настъпило застрахователно събитие, с което е предявена претенция за изплащане на застрахователно обезщетение от страна на Увредено лице или негов оправомощен представител, служителят от отдел Обслужване на клиенти и подпомагане на продажбите, който приема обаждането, предприема следните действия:

- Проверява за наличие на валидна застрахователна полица към датата на събитието и регистрира Уведомление за претенция в INSIS (чрез попълване на електронна форма - Notification/„Уведомление за претенция“), с което се генерира уникален номер и дата, които служат за удостоверяване на завеждането на застрахователната претенция.
- Дава указания на Увредено лице или неговия оправомощен представител за предприемане на конкретни действия по ограничаване на вредите, в т.ч. за уведомяване на компетентните държавни органи (МВР), при необходимост.
- Уточнява с Увреденото лице или неговия оправомощен представител точното местоположение на увреденото МПС/имущество и го уведомява, че трябва да представи увреденото МПС/имущество за оглед от служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама, преди да се пристъпи към отстраняване на щетите.
- Уведомява Увреденото лице или неговия оправомощен представител за начина и мястото на извършване на огледа (в зависимост от местоположението на увреденото МПС и вида на щетите):
 - в офис на Групама, където увреденото МПС, трябва да бъде предоставено на съответния адрес;
 - на мястото/адреса, където се намира увреденото МПС, след съгласуване на конкретно място и час (в работно време) на посещение от служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама;
 - посредством дистанционен оглед (чрез специализирано приложение - Groupama Video Assistant), като уточнява деня и часа на извършване на огледа.
- Уведомява Увреденото лице или негов оправомощен представител, за необходимите документи, които трябва да предостави:
 - на хартиен носител - по време на оглед на увреденото МПС в офис на Групама или при извършване на оглед на мястото/адреса, където се намира увреденото МПС;
 - в дигитален формат - по електронна поща (на адрес auto@groupama.bg) или чрез Groupama Video Assistant (при дистанционен оглед).

При получаване на писмено Уведомление за претенция, същото се регистрира в деловодната система на Групама от служител от отдел Офис мениджмънт. Входящият номер от деловодната система служи за удостоверяване завеждането на застрахователна претенция.

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

4.3. Регистриране на щета

След регистриране на Уведомлението за претенция по описания в т. 4.2. по-горе ред, служител от отдел Ликвидация щети на МПС се запознава с информацията в регистрираното уведомление и при основание, регистрира щета в INSIS².

За да се регистрира щета, е необходимо да са налице кумулативно следните обстоятелства:

- Настъпило е застрахователно събитие.
- Застрахователното събитие е настъпило в срока на действие на застрахователната полица.
- Застрахователната премия, предвидена в застрахователния договор е платена в определените срокове и размер.
- Декларираното събитие е предмет на покритието по застраховката.

5. Представяне на документи и доказателства по застрахователна претенция


Задължение на Увреденото лице или негов оправомощен представител е да предостави на Групама следните документи:

- Свидетелство за регистрация на МПС (Част I) и/или документ за собственост върху МПС (договор за покупко-продажба, фактура (за новозакупено МПС) 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 Увреденото лице (собственик на МПС) или упълномощеното лице (в случай на упълномощаване, пълномощното следва да има изрично овластяване за получаване на застрахователно обезщетение съгласно изискванията на Кодекса за застраховане и да е с нотариално удостоверен подпис) за изплащане на определеното обезщетение;
- други документи и доказателства, които са необходими за доказване на застрахователното събитие.

Групама може да приеме копия от исканите документи или данни от тях, в случаите когато те са:

- заверени по установения от закона ред;
- заверени от Застрахования, след направено сверяване с оригинала от служител от отдел Ликвидация щети на МПС, освен ако в нормативен акт не е установено друго.

² Регистрация на щети в INSIS се извършва и от служител от отдел Обслужване на клиенти и подпомагане на продажбите, в случай че Уведомлението за претенция е получено по телефон

 С020300.2.2.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите Поверителност: <i>NC - неклафицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Горните документи се предоставят:

- на хартиен носител - по време на оглед на увреденото МПС в офис на Групама или при извършване на оглед на мястото/адреса, където се намира увреденото МПС;
- в дигитален формат - по електронна поща или чрез Groupama Video Assistant (при дистанционен оглед).

Служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама изготвя Опис на необходимите документи, в който отбелязва кои са представени и кои трябва да бъдат представени, при спазване на условията на Кодекса за застраховането. Този Опис се изготвя в два екземпляра - по един за всяка от страните. Увреденото лице или негов оправомощен представител е длъжен да представи указаните от Групама документи. До представянето им, не текат сроковете за произнасяне по щетата, предвидени по Кодекса за застраховане.

Първоначално и/или допълнително представените пред Групама документи се вписват в Описа на необходимите документи и се регистрират с входящ номер и дата в деловодната система на Групама.


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.

6. Извършване на оглед

Задължение на Увреденото лице или негов оправомощен представител е да представи МПС за оглед. Огледът се извършва от служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама. Увреденото лице или негов оправомощен представител присъства на огледа.

Служителят от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнителят на Групама, който извършва огледа:

- Сверява номера на шасито (рамата) на МПС със записаните в Свидетелството за регистрация на МПС.
- Прави необходимия брой снимки на увредения автомобил, така че да се придобие цялостна информация за увреждането му – снимки фронтално от всяка страна на МПС, снимки по диагоналите на увреденото на МПС, снимка на номера на рама/шаси, снимки на отделни детайли и агрегати увредени при настъпването на застрахователното събитие.
- Изготвя Опис на щети по МПС (съгласно образец С020300.5.5. „Опис на щети по МПС“), в който отразява щетите на увреденото МПС, установени при извършения оглед, като:
 - Всяко увреждане подлежащо на възстановяване, се описва в Описа на щетите по МПС със степени на сложност и/или размери, които се определят от служителя от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнителя на Групама, извършващ огледа.

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

- При наличие на липсващи детайли, възли или агрегати, същите се отразяват в Описа на щетите по МПС като липси и не се обезщетяват.

Описът на щетите по МПС се изготвя в два екземпляра – по един за двете страни (един за Групама и един за Увреденото лице или негов оправомощен представител). След приключване на огледа върху Описа на щетите по МПС се отбелязва датата и всеки един от присъстващите на огледа подписва документа.

Единият екземпляр от Описа на щетите по МПС остава за Групама и се прилага в досието на щетата, а другият се предоставя на Увреденото лице или негов оправомощен представител.

При извършване на основен/първичен оглед следва да се опишат всички видими щети на увреденото МПС. Задължение на Увреденото лице или негов оправомощен представител е да се увери, преди подписване на Описа на щетите по МПС, че всички видими щети са отразени в него.


Ако по време на огледа се установи, че за описване на някои увреждания е необходимо разглобяване на отделни детайли, възли или агрегати (по двигателя, скоростната кутия, диференциал, ходовата част и др.), което при основния/първичен оглед не може да бъде осъществено, за тези повреди се допуска провеждането на допълнителен оглед.

Когато МПС е готово за извършване на допълнителен оглед, Увреденото лице или негов оправомощен представител уведомява Групама, като:

- се обажда на тел. 0700 123 32 или изпраща e-mail по електронната поща на следния адрес – auto@groupama.bg;
- посочва номера на щетата и данни на мястото, където ще бъде извършен огледа.

Ако при основния/първичен оглед е било предвидено извършване на допълнителен оглед, но впоследствие се констатира липса на необходимост от допълнителен оглед, Увреденото лице или негов оправомощен представител уведомява за това Групама, по някой от посочените по-горе начини. С това уведомление се дава възможност да бъде приключена съответна щета.

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 (седмица и годината на производство на гумата), към датата на застрахователното събитие. При извършване на дистанционен оглед се допуска годността на автомобилни гуми да бъде определена само по седмица и година на производство. Тези данни, надлежно се описват в Описа на щетите по МПС, с пълните си технически данни (пример - GOODYEAR ULTRA GRIP 7 195/65 R 16 дата производство 2510).

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

7. Определяне размера на застрахователното обезщетение

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 действащата Методика за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на моторни превозни средства по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите (приета с Наредба на Комисията за финансов надзор). Изчисляването на необходимия труд за възстановяване на щетите се съобразява със сложност, която е посочена от извършилия огледа (служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама) в Описа на щетите по МПС.

Размерът на застрахователните обезщетения за нанесени други имуществени вреди на други вещи (различни от МПС) се определя:

- въз основа на експертна оценка изготвена от служител на Групама или подизпълнител на Групама, компетентен в съответната област;
- на база изготвянето на сравнителна експертиза с представените от Увреденото лице (собственик на МПС) или негов оправомощен представител, разходни документи за възстановяване на нанесените вреди.


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.

Щета, при която разходите за възстановяване на увреденото МПС, надхвърлят 70% от действителната стойност на същото към датата на застрахователното събитие, се приема за Тотална щета, което се доказва по следните начини:

- стойността на експертната оценка направена в съответствие с действащата практика да надвишава 70% от действителната стойност на увреденото МПС към датата на настъпване на застрахователното събитие;
- представената проформа фактура за ремонта на автомобила, която е приета от Групама да надвишава 70% от действителната стойност на увреденото МПС към датата на настъпване на застрахователното събитие.

При Тотални щети, Групама изплаща не по-малко от предвидените лимити в законодателството.

При приета Тотална щета, Групама изисква от Увреденото лице прекратяване на регистрацията на МПС, съгласно Кодекса за застраховане. Прекратяването на регистрацията се удостоверява с предоставяне на доказателства, издадени от компетентен орган.

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

8. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение

В срок 15 работни дни от представянето на всички доказателства съгласно Кодекса за застраховането, Групама трябва да:

- определи и изплати размера на обезщетението по банков път в указана от Увреденото лице банкова сметка в лева;
- предостави мотивиран отказ за плащане на обезщетение.

Когато не са представени всички доказателства съгласно Кодекса за застраховането, Групама е длъжна да се произнесе не по-късно от три месеца, от датата на предявяването на претенцията, съгласно Кодекса за застраховането.

Застрахователните обезщетения се изплащат на Увреденото лице по банков път, на основание предоставено удостоверение за банкова сметка, като:

- обезщетението може да бъде изплатено и на упълномощено с нотариално заверено пълномощно лице, като пълномощното трябва да съдържа изрично овластяване упълномощеният да получава обезщетения по застрахователни договори съгласно изискванията на Кодекса за застраховането и е необходимо да се представи пред служител от отдел Ликвидация щети на МПС в оригинал за проверка;
- в случаите, когато обезщетение се изпраща на малолетно, непълнолетно или поставено под пълно или ограничено запрещение лице, застрахователно обезщетение се изплаща по банкова сметка на тяхно име или на основание съдебно решение за разпореждане със средствата.


Когато Увреденото лице или негов оправомощен представител са получили като обезщетение суми от трети лица виновни за настъпили застрахователни събития, те са длъжни да уведомят за това Групама, която при одобряване на застрахователно обезщетение приспада тези плащания и по условията на застраховката изплаща само разликата, ако има такава.

Когато по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите има претенции от повече от едно Увредено лице, то изчисленото обезщетение или сбора от всички изплатени обезщетения за това застрахователно събитие не може да надхвърли лимита на отговорност, който е в сила към датата на събитието.

9. Специфични правила при уреждане на претенции за неимуществени вреди


Уведомяването за настъпило застрахователно събитие и регистрирането на застрахователна претенция (за неимуществени вреди) и щета се извършва по реда на т.4 по-горе.

В тези случаи, ако уведомлението за застрахователното събитие е постъпило в Групама по телефон, от INSIS се разпечатва на хартиен носител създаденото в

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

електронен вид Уведомление за претенция (изготвено по данните от обаждането на Увреденото лице или неговия оправомощен представител) и документа се предоставя на Увреденото лице или неговия оправомощен представител за проверка на записаните данни, който при необходимост ги допълва в предназначено за това поле и разписва документа собственоръчно. Към всяка такава претенция е необходимо да бъдат представени и приложени следните документи:


- Оригинал на Протокол за ПТП, Констативен протокол или Удостоверение (служебна бележка), изготвени от органите на МВР.
- Оригинал или заверен препис на влязло в сила наказателно постановление или удостоверение за влязло в сила наказателно постановление, издадено от органите на МВР.
- 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.
- Медицински и други документи - експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи от Лекарска консултативна комисия (ЛКК) или Териториална експертна лекарска комисия (ТЕЛК), болнични листове, рентгенови снимки и други, доказващи настъпването на телесни повреди, вследствие на пътнотранспортното произшествие.
- Автотехническа експертиза, изготвена от вещо лице/експерт към следствието или съда.
- Доказателства относно спазването от Пострадалото лице на изискванията на Закона за движение по пътищата като участник в настъпилото застрахователно събитие.
- 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.
- В случай че Увреденото лице е непълнолетно или е поставено под запрещение/попечителство - документи относно неговите законни представители - родители, настойници, попечители;
- 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 конкретното ПТП.
- Изпълнителен лист в оригинал, в случаите когато има издаден такъв в полза на Увреденото лице.

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

Размерът на обезщетението за неимуществени вреди, се определя по следния ред:

- Преписки се разглеждат от служител от отдел Ликвидация щети МПС и при необходимост се изискват допълнителни документи от Увреденото лице или негов оправомощен представител.
- При наличие на достатъчно представени доказателства за уврежданията на Пострадалото лице (Пострадалите лица), вследствие ПТП, претенцията се предоставя за разглеждане от Застрахователна експертна комисия (ЗЕК).
- Допълнителни доказателства могат да се изискват писмено от Увреденото лице или от неговия оправомощен представител 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.
- Застрахователната експертна комисия (ЗЕК) определя размера на обезщетението, както следва:
 - При телесни увреждания – в зависимост от характера и степента на уврежданията, както и от наличие на съпричиняване от страна на Пострадалото лице.
 - 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.
- Застрахователната експертна комисия (ЗЕК) изготвя предложение за размера на застрахователното обезщетение към лицето с компетенции за одобрение съгласно М010202.2.1. „Правила за подписване на документи от оторизирани лица“. Служител от отдел Ликвидация щети МПС уведомява Увреденото лице или неговия оправомощен представител за одобрения размер на обезщетение, като:
 - При постигнато съгласие между страните, се изготвя и подписва споразумение относно договорения размер на окончателното обезщетение.
 - При невъзможност за постигане на съгласие, Групама изплаща одобрения размер на обезщетение.

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.

 <p>С020300.2.2.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклафицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

10. Специфични правила при уреждане на претенции при застрахователно събитие настъпило в чужбина (сертификат „Зелена карта“)

Всяко лице, претърпяло пътно-транспортно произшествие извън територията на Република България, с причинени имуществени и/или неимуществени вреди от водач, застрахован по условията на задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите при Групама, има право да предяви иск за изплащане на обезщетение до:


- Групама - отдел Ликвидация щети на МПС.
- Националното бюро на държавата, където е настъпило застрахователното събитие.
- Националното бюро на държавата на Увреденото лице.
- Кореспондента на Групама в държавата, където е настъпило събитието.
- Кореспондента (представителя) на Групама в държавата на Увреденото лице.

Увреденото лице е длъжно да представи документи, доказващи наличието на застрахователно събитие с участието на виновен водач, застрахован по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите при Групама. Начинът на регулиране на щетите се определя съгласно Вътрешните правила на Съвета на бюролата, по които функционира международната система „Зелена карта“.

11. Упражняване на регресни права и давностен срок

Групама има правото да предяви личен регресен иск срещу виновен водач съгласно установения регламент на Кодекс за застраховането, когато виновния водач:

- при настъпването на пътнотранспортното произшествие е извършил нарушение по Закона за движението по пътищата, като е управлявал моторното превозно средство под въздействие на алкохол с концентрация на алкохола в кръвта над допустимата по закон норма или под въздействието на наркотици или други упойващи вещества или е отказал да се подложи, или виновно се е отклонил от проверка за алкохол, наркотици или други упойващи вещества;
- не е спрял и не е взел мерки за отстраняване на възникнала по време на движение повреда или неизправност в моторното превозно средство, която застрашава безопасността на движението, и пътнотранспортното произшествие е възникнало в резултат на това;
- е напуснал мястото на настъпването на пътнотранспортното произшествие преди идването на органите за контрол на движение по пътищата, когато посещаването на местопроизшествието от тях е задължително по закон, освен в случаите, когато е наложително да му бъде оказана медицинска помощ или по друга неотложна причина; в този случай тежестта на доказване носи виновният водач;
- умишлено е предизвикал пътнотранспортното произшествие;

 C020300.2.2.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

- е предизвикал пътнотранспортното произшествие по време на извършване на умишлено престъпление съгласно Наказателния кодекс, включително, когато се е опитвал да избяга от задържане.

Регресните и суброгационни иски на Групама 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.




12. Отказ за изплащане на обезщетение и ред за обжалване

Във всеки случай на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение или в случай на определяне на обезщетение, различно по размер от претендираното от Увреденото лице или негов оправомощен представител, Групама изпраща мотивиран отговор на Увреденото лице или неговия оправомощен представител.

Увреденото лице или негов оправомощен представител може да обжалва пред Групама отказа за изплащане на обезщетение или неговия размер. Обжалването се извършва в писмен вид, като информация за реда и начина за подаване на жалба и нейното разглеждане се съдържа в политика C010200.1. „Управление на жалби“ на Групама. Информация за нея е публикувана на официалната интернет страница на Групама <https://www.groupama.bg>.

13. Допълнителна информация за документа

13.1. Свързани документи

	Вътрешно-нормативни документи:	
	Политики:	C010200.1. „Управление на жалби“
	Процедури:	M010202.2.1. „Правила за подписване на документи от оторизирани лица“
Други:	C020300.5.3. „Уведомление за претенция по застраховки „КАСКО“ на МПС или „Гражданска отговорност“ на автомобилистите“ C020300.5.5. „Опис на щети по МПС“	
	Групови политики:	
	Законова рамка:	Кодекс за застраховането Закон за движение по пътищата Закон за регистрация и контрол на земеделска и горска техника Наказателен кодекс

13.2. Регистър на ревизиите

Дата на издаване (промяна)	Ревизия №	Резюме на промените