



ПРОЦЕДУРА:

**Правила за уреждане на претенции по застраховки
„Каско“ на сухопътни превозни средства
(без релсови превозни средства)**

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.....	9
7. Избор на метод на ликвидация.....	11
8. Определяне размера на застрахователното обезщетение	11
9. Специфични правила при ликвидация на застрахователни събития извън Република България	13
10. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение	13
11. Упражняване на регресни права и давностен срок	14
12. Отказ за изплащане на обезщетение и ред за обжалване	14
13. Допълнителна информация за документа	15
13.1. Свързани документи	15
13.2. Регистър на ревизиите.....	15

Какво се променя?

Нов документ описващ правилата за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства), с което се отменя C0215.4.3. „Правила за уреждане на претенции по застраховка на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) - “Каско на МПС“.




Целева аудитория:

Дирекция Автомобилно застраховане
Направление Продажби
Отдел Офис мениджмънт
Отдел Правно обслужване и съответствие

1. Термини и съкращения

Термин	Описание
Моторно превозно средство (МПС)	Сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) със собствен двигател, предназначени за движение по пътищата и регистрирани по установения ред в Република България.
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	Лицето, чиито имуществени блага са предмет на застрахователна защита по застрахователен договор.
Застраховащ	Физическо или юридическо лице, което сключва застрахователен договор и е страна по него.
Ползващо се лице	Лице, на което при определените в застрахователния договор обстоятелства се изплаща застрахователно обезщетение.
Представител Групама на	Служител от отдел Ликвидация щети на МПС или служител от офис на Групама, на който със заповед на Изпълнителен директор са предоставени права за извършване на частична ликвидация по застраховки „Каско“ на МПС.
Подизпълнител Групама на	Вещо лице или друго физическо или юридическо лице, на които Групама Застраховане ЕАД е възложила изпълнение на дейности по ликвидация щети на МПС.

 C020300.2.3.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---	--	--------------------------------


Термин	Описание
Оправомощен представител	<p>Лице, което действа от чуждо име и за чужда сметка по силата на:</p> <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

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

2. Въведение и цел

Настоящия документ регламентира дейността по уреждане на претенции по застраховки по смисъла на т.3, буква А, раздел II от Приложение 1 към Кодекса за застраховането (наричани по-долу в настоящия документ „Застраховка „Каско“ на МПС“), 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 застрахованите за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните застрахователни претенции.

 <p>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

3. Общи положения

Настоящите правила се прилагат при наличие на валидна действаща застрахователна полица по застраховка „Каско“ на МПС.

Обект на застраховане по застраховка „Каско“ на МПС са сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) със собствен двигател, предназначени за движение по пътищата и регистрирани по установения ред в Република България, които са от вида и отговарят на изискванията указани в приложимите Общи и Специални условия за застрахователния продукт.

Застраховка „Каско“ на МПС покрива пълна загуба или частична щета на застрахованото МПС, съгласно условията на застрахователната полица и приложимите към нея Общи и/или Специални условия.

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 застраховка „Каско“ на МПС, Застрахованият/Застраховачият следва да уведоми Групама, веднага след узнаване за неговото настъпване 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“), изпратено по електронна поща (на e-mail адрес: office@grouama.bg), депозирано чрез поща/куриер в Централен офис на Групама на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе № 47А, бл. В, ет.3, или депозирано лично в офис на Групама;
- чрез регистрация посредством клиентската платформа.

Застраховачият/Застрахованият (негов оправомощен представител) следва да уведоми Групама, съгласно приложимите Общи и/или Специални условия на застраховка „Каско“ на МПС, в следните срокове:


- за рискове „Кражба“ или „Грабеж на цяло МПС“ не по-късно от 24 часа след узнаването за събитието;
- за всички останали рискове - до 5 (пет) работни дни след узнаването за събитието.

 С020300.2.3.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) Поверителност: <i>NC - неклафицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---	---	--------------------------------

4.2. Регистриране на застрахователна претенция

При получаване на уведомлението за настъпило застрахователно събитие на посочен в т. 4.1. дежурен телефон на Групама, служителят, който приема обаждането, предприема следните действия:

- Проверява за наличие на валидна застрахователна полица към датата на събитието, в т.ч. какви са покритите рискове съгласно сключената полица.
- На база получените от уведомяващия данни, 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 Застрахования (негов оправомощен представител) за предприемане на конкретни действия по ограничаване на вредите, в т.ч. за необходимостта от уведомяване на компетентните държавни органи (МВР), както и може да организира изпращането на пътна помощ, ако пострадалото МПС не е в състояние да се придвижва на собствен ход.
- Уточнява със Застрахования (негов оправомощен представител) точното местоположение на увреденото МПС/имущество и го уведомява, че в срок до 3 дни, трябва да се представи увреденото МПС/имущество за оглед от служител от представител на Групама или подизпълнител на Групама, преди да се пристъпи към отстраняване на щетите.
- Уведомява Застрахования (негов 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 представител на Групама или подизпълнител на Групама;
 - посредством дистанционен оглед (чрез специализирано приложение - Groupama Video Assistant), като уточнява деня и часа на извършване на огледа.
- Уведомява Застрахования (негов оправомощен представител) за необходимите документи съгласно приложимите Общи и/или Специални условия на застраховката, 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).

 <p>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

При получаване на писмено Уведомление за претенция (по e-mail/поща или куриер/на място в офис а Групама)¹, 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.

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:

- да е настъпило застрахователно събитие;
- да има валиден застрахователен договор и да е налице застрахователен интерес;
- застрахователното събитие да е настъпило в срока на действие на застраховката по сключената полица.
- застрахователните премии, предвидени в застрахователната полица да са платени в определените срокове и размер;
- застрахователното събитие да е покрит риск съгласно Общите и специалните условия на Групама, приложими за съответната застраховка „Каско“ на МПС.


5. Представяне на документи и доказателства по застрахователна претенция

Задължение на Застрахования (негов оправомощен представител) е да предостави на Групама, следните документи (в зависимост от застрахователното събитие):

- Свидетелство за регистрация на МПС (Част I) в оригинал, придружено с валидно удостоверение за техническа изправност (годишен технически преглед) към датата на застрахователното събитие, както и по преценка на Групама - документ за собственост върху МПС (договор за покупко-продажба, фактура (за новозакупено МПС) и други).
- Банкова сметка на собственика или упълномощеното лице (в случай на упълномощаване, пълномощното следва да има изрично овластяване за получаване на застрахователно обезщетение, съгласно изискванията на Кодекса за застраховането и да е с нотариално удостоверен подпис) за изплащане на определеното обезщетение.


¹ При предявяване на претенция чрез клиентската платформа на Групама, регистрацията на претенцията се осъществява автоматично - на системно ниво

² Регистрацията 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

 <p>C020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

- При ПТП се представят и следните допълнителни документи:
 - Документи (в оригинал), удостоверяващи застрахователното събитие - Протокол за ПТП с материални щети, Констативен протокол за ПТП с пострадали лица или Двустранен констативен протокол за ПТП, отговарящ на действащото законодателство.
 - Свидетелство за управление на МПС на водача управлявал МПС в момента на застрахователното събитие и валиден акт за установено административно нарушение, ако е издаден такъв.
 - Писмено удостоверение за резултатите от взети от водача кръвни проби за алкохол и/или употреба на наркотични вещества, ако в Протокола за ПТП е отбелязано, че такива са взети.
- При пожар се представя служебна бележка от Главна дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ към МВР.
- При природни бедствия, при изрично искане от Групама, се представя справка от Национален институт по метеорология и хидрология или представител на местната изпълнителна власт за метеорологичната обстановка по време на застрахователното събитие.
- При щети от злоумишлени действия на трети лица се представя удостоверение от компетентните органи по местопроизшествие.
- При Кражба или Грабеж на цяло МПС се представят:
 - всички налични ключове на МПС, код карта и дистанционни управления за сигнално-охранителната система;
 - документи за придобиване на МПС;
 - свидетелство за регистрация на МПС в оригинал (част I и II);
 - служебна бележка от Районно управление на МВР за заявяване от страна на Застрахования (негов оправомощен представител) на кражбата или грабежа;
 - други документи по преценка на Групама.
- При щети по декларация - щети настъпили вследствие на ПТП, в паркирано състояние, или други събития, удостоверени с декларация на Застрахования (негов оправомощен представител), при които Пътна полиция при МВР не посещава местопроизшествието и Застрахованият (неговият оправомощен представител) не може да представи документи, издадени от компетентните органи, размерът на застрахователното обезщетение се ограничава до договорен лимит от застрахователната сума на МПС, съгласно Общите и/или Специални условия приложими за застраховката.

Представител на Групама или подизпълнител на Групама предоставя информация на Застрахования (негов оправомощен представител) кои документи са представени и кои трябва да бъдат предоставени допълнително, при спазване на условията на Кодекса за застраховането. Застрахованият (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.

 <p>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

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.

Първоначално и/или допълнително представените пред Групама документи се регистрират с дата на получаване в информационната 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 Застрахованият (негов оправомощен представител) е да представи МПС за оглед. Огледът се извършва от служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама. Застрахованият (негов оправомощен представител) присъства на огледа.

При застрахователни събития, които отговарят на определени критерии на Групама и са налице технически възможности и съгласие на Застрахования (негов оправомощен представител), огледът на застрахованото МПС може да бъде извършен дистанционно (чрез специализирано приложение - Groupama Video Assistant). В такива случаи не се изисква МПС да бъде представяно физически за оглед.

Представителят на Групама или подизпълнителят на Групама, който извършва огледа:

- Сверява номера на шасито (рамата) на МПС със записаните в Свидетелството за регистрация на МПС и застрахователната полица.
- 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

 <p>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

от представителя на Групама или подизпълнителя на Групама, извършващ огледа.

- При тотални щети, причинени от пожар, в Описа на щетите по МПС се описват запазените части, детайли, възли или агрегати.
- 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 Застрахования (негов оправомощен представител)).

Единият екземпляр от Описа на щетите по МПС остава за Групама и се прилага в досието на щетата, а другият се предоставя на Застрахования (неговия оправомощен представител).


При извършване на първи оглед следва да се опишат всички видими щети на увреденото МПС. Задължение на Застрахования (неговия оправомощен представител) е да се увери, преди подписване на Описа на щетите по МПС, че всички видими щети са отразени него.

Когато МПС е готово за извършване на допълнителен оглед, Застрахованият (негов оправомощен представител) уведомява Групама, като:

- се обажда на тел. 0700 123 32 (за Република България) или +359 2 902 48 13 (за чужбина) или изпраща e-mail по електронната поща на следния адрес – auto@grouama.bg;
- посочва номера на щетата и данни на мястото, където ще бъде извършен огледа.

Ако при първия оглед е било предвидено извършване на допълнителен оглед, но впоследствие се констатира липса на необходимост от допълнителен оглед, Застрахования (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, при оценката им се прилага овехтяване в зависимост от степента на износване, която се определя от дълбочината 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>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

7. Избор на метод на ликвидация

Правата за ликвидация се определят, в зависимост от експлоатационните години на МПС, към годината на сключване на застраховката и избраните покрития по полицата. Така определени правата за ликвидация важат за целия период на застраховката. В зависимост от горното са възможни различни методи на ликвидация, от които Застрахованият (неговият оправомощен представител) избират, в съответствие с изискванията указани в приложимите Общи и/или Специални условия за застрахователния продукт.

Избора на метода на ликвидация се извършва самостоятелно от Застрахования (неговия оправомощен представител). Служителите на Групама не са оторизирани, да влияят на избора на доверен сервиз и/или метод на ликвидация на щетите. Препоръчително е Застрахованият (неговият оправомощен представител) да се запознае със списъка на одобрените сервизи, да проучи общодостъпната информация относно качеството на предлаганите от съответните сервизи услуги, както и да получи препоръки от източници на които се доверява и да направи своя независим избор. При решение за метода на ликвидация (в т.ч. решение за възстановяване на уврежданията в доверен сервиз) е необходимо Застрахованият (неговият оправомощен представител) да декларира пред Групама направения избор.

Списък с одобрените сервизи е публикуван на официалната интернет страница на Групама <https://www.groupama.bg>.

8. Определяне размера на застрахователното обезщетение

След извършване на оглед на увреденото МПС, в зависимост от годините на експлоатация на МПС, правата по застрахователния договор и избория от Застрахования (негов оправомощен представител) метод на ликвидация, се определя начина на обезщетяване, както следва:


- При ликвидация чрез извършване на ремонт в сервиз със сключен договор с Групама за автосервизно обслужване (доверен сервиз):
 - Групама възлага ремонта на увреденото МПС, чрез издаване на възлагателно писмо до съответния сервиз. Заплащането за сервизните услуги, се извършва директно между Групама и сервиза. Този метод на ликвидация се използва само ако Застрахования няма дължими вноски по полицата, освен ако не е договорено друго.
 - Групама съгласува със сервиза вляганите в ремонта резервни части и стойността и количеството на ремонтно технологичните операции, на основание параметрите на сключен договор за автосервизно обслужване. Когато ремонтът се извършва в доверен сервиз, а застрахованото МПС има право на официален сервиз, сервиза има право да вложи в ремонта оригинални резервни части за марката МПС. Удостоверяването за приключването на ремонт на увредено след застрахователно събитие МПС, се извършва посредством подписване на приемо-предавателен протокол

- между сервиза, извършил ремонта и Застрахования (негов оправомощен представител) при получаването на МПС от ремонт.
- При невъзможност да се използва доверен сервиз, Застрахованият може да възстанови МПС чрез представяне на оригинална фактура за ремонт, след предварително съгласуване на разходите за ремонт с Групама. В този случай Групама признава направените разходи за ремонт до размера на разходите при ремонт в доверен сервиз.
 - При ликвидация чрез представяне на фактури за ремонт от избран сервиз от Застрахования:
 - При представяне от Застрахования на оригинални фактури за ремонт от сервиз, включително от сервиза на официалния вносител за марката МПС за Република България, разходите за ремонт трябва да са предварително съгласувани с Групама.
 - При приемане на разходно-оправдателните документи (фактури) за извършения ремонт, служител от отдел Ликвидация щети на МПС или подизпълнител на Групама, задължително извършва оглед след възстановяване на увреденото МПС и го заснема.
 - При ликвидация на база „Експертна оценка на Застрахователя“, изчисляването на обезщетението се извършва съгласно методика на Групама. Този метод на ликвидация позволява бързо изплащане на обезщетението, като същото се получава преди извършване на реалния ремонт. Методиката на Групама включва в себе си следните параметри:
 - Цената на резервните части за подмяна се определят на база:
 - пазарна цена от алтернативни доставчици;
 - каталожна цена на оригинални части за Република България за съответната марка МПС, с прилагане на корекционен коефициент.
 - Количеството на бояджийските материали и нормовремената за труд по ремонта на МПС, се определят на база вид и категория на МПС, реална площ и степен на увреждания на детайлите.
 - Цената на бояджийските материали е на база пазарни ценови листи, използвани от Групама.

Ако в застрахователния договор е договорено разсрочено заплащане на застрахователна премия, при настъпване на застрахователно събитие неплатените разсрочени вноски се удържат само ако обезщетението по дадена щета е по-голямо от общата сума на дължимите вноски. При обезщетение по-малко от размера на задължението, Групама не удържа дължимите вноски и обезщетението се изплаща в пълен размер. В такъв случай, Застрахования дължи премията към деня на падежа.

Щета, при която разходите за възстановяване на застрахованото МПС надвишават 70% от действителната му стойност към датата на застрахователно събитие, се приема за Тотална щета, което се доказва по следните начини:

- Съгласно представена проформа фактура от официален/доверен сервиз, доказваща, че при възстановяване в натура на вредите, обезщетението ще

	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

надхвърли 70% от действителната стойност на застрахованото МПС. Групама си запазва правото по своя преценка да поиска оферта и на друг сервиз.

- По изготвена експертна оценка, съгласно Методиката на Групама.

При приета Тотална щета, Групама изисква от Застрахования прекратяване на регистрацията на моторното превозно средство съгласно изискванията на Кодекса за застраховане.

9. Специфични правила при ликвидация на застрахователни събития извън Република България

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

За удостоверяване на настъпило застрахователно събитие – ПТП, Застрахования (негов оправомощен представител) предоставя документ от Пътна полиция на съответната държава или Двустранен протокол попълнен и подписан от страните. Застрахованият (негов оправомощен представител) прави снимки на местопроизшествието и уврежданията по МПС – ако има такава възможност. При невъзможност да заснеме уврежданията, Застрахования (негов оправомощен представител) изрично информира Групама.

При настъпване на застрахователни събития, Застрахованият (негов оправомощен представител) съгласува разходите за ремонта с Групама.

Всички необходими документи, удостоверяващи събитието и извършените разходи по ремонт и/или репатриране, се представят в офисите на Групама с легализиран превод на български език.

10. 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 застрахователното обезщетение или сума на правоимащите лица, в съответствие с условията по застрахователния договор;
- предостави мотивиран отказ за плащане на обезщетение.

Когато не са представени всички доказателства съгласно Кодекса за застраховането, Групама е длъжна да се произнесе по един от описаните по-горе начините, не по-късно от шест месеца от датата на предявяването на претенцията съгласно Кодекс за застраховането.

Застрахователните обезщетения се изплащат на Застрахования/Ползващите лица 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

 <p>С020300.2.3.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
---	--	--------------------------------

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 внася по банкова сметка или на основание съдебно решение за разпореждане със средствата.

Правата на Застрахованите по застраховка „Каско“ на МПС се погасяват с изтичането на 3 (три) години от датата на настъпване на застрахователното събитие.

11. Упражняване на регресни права и давностен срок

При изплатено обезщетение по застраховка „Каско“ на МПС, Групама може да упражни регресните си права срещу виновен водач или неговия застраховател по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.


Застрахованият е длъжен да съдейства на Групама при упражняване на правата ѝ срещу причинителя на вредата.

Регресните и суброгационни иски на Групама срещу причинителя на вредата или неговия застраховател 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 Застрахования (негов оправомощен представител), Групама изпраща мотивиран отговор на Застрахования (неговия оправомощен представител).

Увреденото лице или ползвачото се лице 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 С010200.1. „Управление на жалби“ на Групама. Информация за нея е публикувана на официалната интернет страница на Групама <https://www.groupama.bg>.

 C020300.2.3.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Каско“ на сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства) Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
---	--	--------------------------------------

13. Допълнителна информация за документа

13.1. Свързани документи

	Вътрешно-нормативни документи: Политики: Процедури: Други:	C010200.1. „Управление на жалби“
		C020300.5.3. „Уведомление за претенция по застраховки „КАСКО“ на МПС или „Гражданска отговорност“ на автомобилите“ C020300.5.5. „Опис на щети по МПС“
	Групови политики:	
	Законова рамка:	Кодекс за застраховането

13.2. Регистър на ревизиите

Дата на издаване (промяна)	Ревизия №	Резюме на промените