



ПРОЦЕДУРА:
Правила за уреждане на претенции по застраховка
„Авто Асистанс“

ГРУПАМА ЗАСТРАХОВАНЕ ЕАД

Съдържание:

1. Термини и съкращения	3
2. Въведение и цел.....	4
3. Общи положения	5
4. Уведомяване при настъпване на застрахователно събитие и завеждане на застрахователна претенция.....	6
4.1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие	6
4.2. Регистрация на постъпило уведомление за застрахователно събитие.....	6
4.3. Регистриране на щета	7
5. Предоставяне на документи по застрахователната претенция.....	7
6. Обслужване на Застрахованите от Асистанс компания.....	8
7. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение	9
8. Упражняване на регресни права и давностен срок	9
9. Откази за изплащане на обезщетения и обжалване	10
10. Допълнителна информация за документа	10
10.1. Свързани документи	10
10.2. Регистър на ревизиите.....	10

Какво се променя?

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



Целева аудитория:

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

1. Термини и съкращения

Термин	Описание
Авто Асистанс	Доброволна застраховка за помощ при пътуване с МПС (от вида и при условията, указани съгласно Общите условия на застрахователния продукт), при която Групама покрива разходите за ползване на определени услуги, в случай че МПС е претърпяло ПТП, техническа повреда и/или друго застрахователно събитие, определено съгласно покритията в избраната клауза по застраховката. Групама оказва съдействие чрез Асистанс компания и/или заплаща обезщетение при настъпило застрахователно събитие при пътуване в страната или в чужбина – в зависимост от условията на сключената застраховка.
Асистанс компания	Трето юридическо лице, специализирано в предоставяне на квалифицирана помощ при пътуване, с което Групама има сключен договор. Данните за контакт с Асистанс компанията са достъпни за всеки Застрахован към момента на сключване на застрахователния договор.
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, собственик на МПС посочено в полицата, както и водачът и пътуващите в МПС по време на настъпване на застрахователното събитие.


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
МПС	Моторно превозно средство
ПТП	Пътно-транспортно произшествие

2. Въведение и цел

Настоящия документ регламентира дейността по уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“ 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 застрахованите за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните застрахователни претенции

 <p>С020300.2.4.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“</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 „Авто Асистанс“ при Групама, ако не са налице факти и/или обстоятелства, които изключват застрахователното покритие изцяло или частично (например МПС вече не отговаря на условията, събитието е настъпило в държава, която не е в обхвата на застрахователното покритие, налице е изключен риск и други). При наличие на застрахователно събитие при пътуване на територията на Република България или извън нея – в зависимост от условията на сключената застрахователна полица, Групама оказва съдействие чрез Асистанс компания и/или заплаща обезщетение на Застрахования.

Обект на застраховане по застраховка „Авто Асистанс“ са:

- Сухопътни МПС (без релсови превозни средства) със собствен двигател от вида лек до 8+1 места и сухопътни МПС от вида товарен до 3,5 тона общо тегло и до 1,5 тона полезен товар. За тях може да се сключва застраховка с покритие клауза А, клауза Б или клауза А+Б;
- Сухопътни МПС от вида товарни автомобили и ремаркета със собствена маса от 3,5 тона общо тегло до 68 тона нетна маса на превозното средство, на възраст до 8 г. от дата на първа регистрация. За тях може да се сключва застраховка с покритие клауза Т, ако за превозното средство има сключена застраховка Каско „Престиж“.

Покритието е с териториален обхват, както следва:

- Клауза А – територията на Република България;
- Клауза Б – територията на държавите членки на Европейски съюз (без територията на Република България), Европейско икономическо пространство, Република Андора, Република Сърбия и Конфедерация Швейцария;
- Клауза А+Б - територията на Република България и територията на останалите страни-членки на Европейски съюз, Европейско икономическо пространство, Република Андора, Република Сърбия и Конфедерация Швейцария;
- Клауза Т – всички държави на територията на Европа (в географски смисъл).

 <p>С020300.2.4.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклафицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
--	--	--------------------------------

4. Уведомяване при настъпване на застрахователно събитие и завеждане на застрахователна претенция

4.1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие на територията на Република България или извън нея, Застрахованият (негов оправомощен представител), следва веднага след неговото настъпване да уведоми Групама на дежурните телефони, както следва:

- 0700 123 32 при събитие в Р. България и +35929024813 при събитие в чужбина за клаузи А, Б и А+Б;
- 080018059 при събитие в Р. България и +35929459097 при събитие в чужбина за клауза Т.

При уведомлението се посочва и причината за възникването на застрахователното събитие. Извършването на уведомяване на така посочените телефони се приема за изпълнение на задължението на Застрахования да уведоми Групама.


4.2. Регистрация на постъпило уведомление за застрахователно събитие

При получаване на уведомлението за настъпило застрахователно събитие на дежурните телефони на Групама, 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, в т.ч. какви са покритите рискове съгласно сключената полица.
- Изисква (ако е необходимо) от Застрахования (неговия оправомощен представител) представяне на документи.
- 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.
- Предава случая на отдел Ликвидация щети на МПС, които осъществяват комуникацията с Асистанс компанията.

В почивни дни обажданията се приемат от Кол център на Асистанс компанията. Същата дава съответните указания и организира необходимите действия за обслужване на Застрахования съгласно договора. Асистанс компанията предоставя информацията за настъпилото застрахователно събитие на отдел Ликвидация щети на МПС за по-нататъшно разглеждане на случая и регистрация на претенция (щета).

Уведомлението за настъпило застрахователно събитие може да бъде направено и писмено - изпратено по електронна поща на e-mail адрес: office@groupama.bg,

 <p>С020300.2.4.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
---	--	--

или депозирано (чрез поща/куриер) в Централен офис на Групама на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе № 47А, бл. В, ет.3.

4.3.Регистриране на щета

Въз основа на приетото и регистрирано Уведомление за претенция по реда на т. 4.2. по-горе, служител от отдел Ликвидация щети на МПС се запознава с информацията и при основание, регистрира щета в INSIS. INSIS генерира уникален номер на щетата.

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

- Настъпило е застрахователно събитие.
- Застрахованият има валиден застрахователен договор и застрахователен интерес.
- Застрахователното събитие е настъпило в срока на действие и териториалния обхват на застрахователната полица.
- Застрахователната премия, предвидена в застрахователния договор е платена в определените срокове и размер.
- Застрахователното събитие е покрит риск съгласно Общите условия на застраховка „Авто Асистанс“.


Регистрация на претенция се извършва по първоначално обявения покрит риск на застраховка „Авто Асистанс“.

Когато по едно застрахователно събитие е налице повече от един покрит риск, Асистанс компанията приема случая и извършва необходимото съдействие за обслужване на Застрахования (неговия оправомощен представител). Асистанс компанията своевременно уведомява Групама за услугите по всички покрити рискове, оказани при обслужването на Застрахования (неговия оправомощен представител). В тези случаи за всеки отделен риск се регистрира нова претенция по тази щета.

5. Предоставяне на документи по застрахователната претенция

При приемане на Уведомлението за претенция по реда на т. 4 по-горе, Групама може да изиска от Застрахования (неговия оправомощен представител) представяне на следните документи:

- Копие от Свидетелство за регистрация на МПС, придружено с валидно удостоверение за техническа изправност (годишен технически преглед) към датата на застрахователното събитие.
- Копия от Свидетелство за управление на МПС (на водача управлявал МПС в момента на застрахователното събитие) и валиден акт за установено административно нарушение.

 <p>С020300.2.4.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
---	--	--

- Документи, удостоверяващи застрахователното събитие при щети причинени от пътно-транспортно произшествие - Протокол за ПТП с материални щети, Констативен протокол за ПТП с пострадали лица или Двустранен констативен протокол за ПТП, отговарящ на действащото законодателство. Документите се представят в оригинал, ако Застрахованият няма други претенции към друг застраховател, или в копие при налични претенции към друг застраховател, като в този случай се посочва къде се намира оригиналът.

Всички документи се изпращат по поща/куриер с доказателство за доставка (обратна разписка) на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе № 47А, бл. В, ет.3 или на следния e-mail – auto@groupama.bg, като се посочва данни на МПС или застрахователната полица.

6. Обслужване на Застрахованите от Асистанс компания


Асистанс компанията поема за изпълнение приетите случаи, дава указания и организира необходимите действия, съгласно сключения договора между нея и Групама.

Асистанс компанията уточнява със Застрахования (негов оправомощен представител) точните координати на настъпилото застрахователно събитие, като организира съответно необходимите специализирани МПС и техника за предприемане на действия, според условията и лимитите на покритие на застраховката, с оглед оказване съдействие на Застрахования.

Асистанс компанията заплаща от името и за сметка на Групама услугите, използвани при обслужване на Застрахования (неговия оправомощен представител), съгласно условията на застраховката.

При невъзможност да бъде извършена услугата от Асистанс компания или ако Застрахованият (неговият оправомощен представител) не е в състояние да се възползва от услугите ѝ, той е длъжен да уведоми за това Групама и/или Асистанс компанията и да съгласува своите последващи действия с тях. Ако Застрахованият (неговият оправомощен представител) е изпълнил ангажиментите си съгласно предходното изречение, той може да представи пред Групама оригинални документи за извършените разходи във връзка със застрахователното събитие. След разглеждане на документите от отдел Ликвидация щети на МПС и при наличие на основание за изплащане на застрахователно обезщетение, Групама извършва плащане към Застрахования съгласно лимитите по отделните покрития.

При необходимост за допълнително проучване на настъпилото застрахователно събитие, Асистанс компанията, след съгласуване със служител от отдел Ликвидация щети на МПС, може да ангажира доверен лекар или вещо лице за съставяне на експертно заключение по определени факти и доказателства, относими към застрахователното събитие.

 C020300.2.4.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“ Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 01 март 24
--	---	--------------------------------------

Асистанс компанията, по време на извършване на съответните услуги по дадено застрахователно събитие:

- информира писмено (по електронна поща) служителя от отдел Ликвидация щети на МПС, отговарящ за щетата, относно всяко едно от обстоятелствата/услугите, които представляват покрити рискове по настъпилото събитие;
- съдейства при поискване на допълнителни данни от служителя от отдел Ликвидация щети на МПС, отговарящ за щетата за претендиращите лица или за настъпилото застрахователно събитие.

7. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение

В срок 15 работни дни от представянето на всички доказателства съгласно Кодекса за застраховането, условията на застраховката и указанията на Групама, последната:

- определя и изплаща застрахователното обезщетението или сума на правоимащите лица в съответствие с условията на застрахователния договор, или
- мотивирано отказва плащането.

Застрахователните обезщетения се изплащат на Асистанс компанията или на Застрахования по банков път съгласно предоставена от него банкова сметка.


Обезщетението може да бъде изплатено и на упълномощено с изрично нотариално заверено пълномощно лице, като пълномощното трябва да съдържа изрично овластяване упълномощеният да получава обезщетения по застрахователни договори. Пълномощното се представя пред Групама в оригинал за проверка.

8. Упражняване на регресни права и давностен срок

След изплащане на обезщетение по застраховка „Авто Асистанс“, при наличие на застрахователно събитие ПТП, което е настъпило в резултат от действие на трето лице, Групама има право да упражни регресни права срещу виновното трето лице, или неговия застраховател по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.

Застрахования 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, респективно виновния водач или неговия застраховател се погасяват в срок 5 години, считано от датата на извършеното плащане на застрахователното обезщетение.

 <p>С020300.2.4.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховка „Авто Асистанс“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 01 март 24</p>
---	--	--




9. Откази за изплащане на обезщетения и 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 мотивирано писмо до Застрахования (неговия оправомощен представител).

Застрахования 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>.

10. Допълнителна информация за документа

10.1. Свързани документи

	<p>Вътрешно-нормативни документи:</p> <p>Политики:</p> <p>Процедури:</p> <p>Други:</p>	<p>С010200.1. „Управление на жалби“</p>
	<p>Групови политики:</p>	
	<p>Законова рамка:</p>	<p>Кодекс за застраховането</p>

10.2. Регистър на ревизиите

Дата на издаване (промяна)	Ревизия №	Резюме на промените