



ПРОЦЕДУРА:
Правила за уреждане на претенции по застраховки
„Товари по време на превоз“

ГРУПАМА ЗАСТРАХОВАНЕ ЕАД


Съдържание:

1. Термини и съкращения	3
2. Въведение и цел.....	4
3. Процедура за завеждане и разглеждане на щети	4
3.1. Подаване на Уведомление за щета	4
3.2. Разглеждане и завеждане на щета	4
4. Необходими документи за окомплектоване на щети	6
5. Установяване на основанието за плащане и определяне на размера на обезщетенията	7
6. Приключване на щетите и извършване на разплащания	9
7. Регресни права.....	10
8. Жалби от клиенти.....	10
9. Заключителни разпоредби.....	11
10. Допълнителна информация за документа	11
10.1. Свързани документи	11
10.2. Регистър на ревизиите.....	12

Какво се променя?


Допълване на правилата за:

- уведомяване за щета – включена е информация за дежурния телефон и e-mail адресите на Групама, на които може да се подаде Уведомление за щета;
- актуализирани са референции към вътрешно-нормативни документи и имена на структурни единици на Групама.

	<p>Целева аудитория:</p>	<p>Дирекция Неавтомобилно застраховане Дирекция Риск, съответствие и правно обслужване Отдел Актюерско обслужване</p>
---	---------------------------------	---

1. Термини и съкращения

Термин	Описание
Институтски карго клаузи	Институтски карго клаузи е стандартен комплект клаузи за застраховане на товари по време на превоз, разработен от Института на лондонските застрахователи (Institute of London Underwriters), прилагани на международния застрахователен пазар.
Превозвач	Превозвач е лице, което по силата на договор за превоз, в съответствие с приложимото законодателство, срещу заплащане приема да извърши превоз на товар по море, въздух, суша или чрез комбиниран транспорт.
Авариен комисар	Авариен комисар е специализирано независимо физическо или юридическо лице, което установява състоянието на товара и превозното средство, характера, размера и причините за загуба и/или повреда на товара, както и дава указания как да се постъпи с повредения товар, с оглед да се ограничи и/или намали размерът на загубата и/или повредата товара.
Застраховач	Застраховач е лице, което сключва застрахователен договор със застраховател и заплаща застрахователната премия. Застраховачият може да застрахова собствения си застрахователен интерес и/или застрахователен интерес на друго лице. Застрахователният интерес на друго лице се обуславя от условията на търговската сделка или по възлагане при спедиционен/превозен договор.
Застрахован	Застрахован е лице, в чиято полза е сключен застрахователен договор или правоимащо лице (имащо застрахователен интерес), в чиято полза е прехвърлен застрахователен договор.
Претендиращ	Претендиращ е лицето, което предявява претенция за обезщетение (застрахователна претенция) към Групама по реда описан в т. 3 от настоящата процедура.
Групама	Групама Застраховане ЕАД
INSIS	Основна информационна система на Групама Застраховане ЕАД

 <p>С041500.2.1.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 03 юни 24</p>
--	---	-------------------------------

2. Въведение и цел

Настоящият документ регламентира процесите по уреждане на претенции по застраховка „Товари по време на превоз“, в т.ч.:

- приемане на претенции от Застрахованите и окомплектоване с документи за установяване на основанието за плащане и определяне на размера на обезщетението;
- определяне на размера на дължимите застрахователните обезщетения;
- осъществяване на евентуалните регресни права на Групама срещу отговорните трети лица.

Описаните в този документ правила за уреждане на претенции по застрахователни полици, сключени в съответствие с Общите условия за застраховка „Товари по време на превоз“, както и условията на Институтските карго клаузи и други допълнителни клаузи, целят да се гарантира бързо, прозрачно и справедливо уреждане на претенциите на Застрахованите, както и да се защити интереса на Групама по отношение, както на решаването на щетите и определяне на отговорността по полиците, така и на последващото осъществяване на евентуалните регресни права.

Цялостната дейност по разглеждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“ се извършва от дирекция Неавтомобилно застраховане на Групама.

3. Процедура за завеждане и разглеждане на щети


3.1. Подаване на Уведомление за щета

При настъпване на застрахователно събитие, Застрахованият информира Групама чрез попълване и изпращане на писмено Уведомление за щета, като използва форма - С041500.5.1. „Уведомление за щета по застраховка „Товари по време на превоз““. Информацията за щета може първоначално да постъпи чрез телефонно обаждане на дежурния телефон на Групама: 0700 123 32, или на e-mail адрес: office@groupama.bg, property.claims@groupama.bg, като допълнително трябва да бъде изпратено Уведомлението за щета. Щетата следва да бъде регистрирана с посочения в Уведомлението за щета ориентировъчен размер на щета или статистически определения от отдел Актюерско обслужване резерв за линията бизнес.

3.2. Разглеждане и завеждане на щета

На база на Уведомлението за щета и представените документи служител от дирекция Неавтомобилно застраховане проверява:

- дали има издадена валидна застрахователната полица – единична полица или абонаментна полица с отворено покритие;
- дали е платена застрахователната премия (при единичната полица);
- дали е необходимо да се назначи Аварийен комисар по случая.

 C041500.2.1.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“ Поверителност: NC - неклассифицирана информация	Ревизия: 03 юни 24
--	---	-----------------------

При определени случаи е възможно Групама, вместо Застрахования, да назначи Аварийен комисар. В зависимост от това къде се намира застрахования товар, Групама може да реши да направи оглед на мястото на събитието. При извършване на огледа се съставя двустранен констативен протокол (като се използва форма - C041500.5.3. „Констативен протокол“), в който се описват щетите.

За разглеждане на щетата по основание и размер, Застрахования следва да попълни и Претенция за обезщетение към Групама, като използва форма - C041500.5.2. „Претенция за обезщетение по застраховка „Товари по време на превоз““. За всяка претенция следва да има попълнена отделна форма - C041500.5.2. „Претенция за обезщетение по застраховка „Товари по време на превоз““.

С входящ номер и дата задължително се регистрират:

- всяко новопостъпило Уведомление за щета;
- всяка нова Претенция за обезщетение или възстановяване на извършени разходи;
- физически новопостъпили документи.

Групама регистрира всяко Уведомление за щета в Регистър на щетите по застраховка „Товари по време на превоз“ и в INSIS. Регистърът на щетите по застраховка „Товари по време на превоз“ се води за календарна година.

Номерът на преписката за щета е уникален и се състои от 11 символа, и се генерира автоматично от INSIS по предварително зададен алгоритъм, както следва:

AAAA YY NNNNN, където:


AAAA – номерът на продукта;

YY – последните две цифри на годината на завеждане на щетата;

NNNNN – поредният номер на щетата по този продукт за календарната година.

За завеждане на щета **при еднократна полица**, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане проверява застрахователната полица, регистрира щетата в INSIS в деня на пристигането на Уведомлението за щета и вписва номера на щетата в Регистъра на щетите по застраховка „Товари по време на превоз“.

За завеждане на щета **при абонаментен застрахователен договор**, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане изисква и проверява актуалните към дата на превоз абонаментна полица с отворено покритие и издадените към нея месечно сведение и/или застрахователни сертификати, и регистрира щетата в INSIS в деня на получаване на Уведомлението за щета, като вписва номера на щетата в Регистъра на щетите по застраховка „Товари по време на превоз“.

 <p>Групама C041500.2.1.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 03 юни 24</p>
--	---	-------------------------------

При регистрация на щетата в INSIS, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане следва да посочи и резерв за предстоящи плащания по щетата. Посочва се вероятната максимална загуба по преценка на Групама и съгласно прогнозата на Застрахования, посочена в Уведомлението за щета.


Групама представлявана от служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане, започва официална електронна кореспонденция до Застрахования. В преписката, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане копира прекия си ръководител, Директор дирекция Неавтомобилно застраховане и посредника по застраховката (застрахователния брокер/агент и/или представител на офис на Групама). В subject на съответния e-mail следва да бъдат посочени номер на заведената щета, номер на полицата, стойността на иска и вида на увредения товар/настъпилото събитие. С изпратения e-mail служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане информира Претендиращия за номера на щетата, под който е заведена Претенцията за обезщетение. При необходимост и в зависимост от спецификата на случая, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане посочва в съответния e-mail, и каква допълнителна документация следва да бъде представена, както и допълнителни въпроси за уточнения или констатации по иска. Водената кореспонденция следва да се запазва в досието на претенцията.

Групама е длъжна да отрази датата на получаване на всеки отделен документ по заведената претенция в INSIS и да удостовери получаването на съответните документи поотделно или под опис пред Застрахования (представляващия го).

4. Необходими документи за окомплектоване на щети

При предявяване на Претенцията за обезщетение, Застрахованият представя в оригинал:

- Застрахователна полица, застрахователен сертификат, месечно сведение, апликация и други.
- Протокол от Аварийен комисар, констативен протокол на Групама за състоянието на товара, протокол от сервиз, констативен протокол на превозвача, или други документи удостоверяващи събитието.
- Подробен снимков материал на увредения товар в превозното средство и след разтоварването му.
- Полицейски протокол в случаите на кражба, увреждане от нелегални пътници или когато застрахователното събитие е настъпило в резултат на пътнотранспортно произшествие (ПТП).
- Приемо-предавателен протокол/двустраниен констативен протокол, съставен между превозвача и получателя на стоката в мястото на разтоварване.
- Заявка за превоз, оригинал на CMR товарителница, коносамент, air waybill и други.

 <p>ГРУПАМА C041500.2.1.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 03 юни 24</p>
--	---	-------------------------------


- Фактури, ладе-листове, диспаши, документи за извършени разходи с цел ограничаване и минимизиране на щетите по товара и други.
- Опаковъчен лист или друг документ удостоверяващ теглото на увредения товар - изисква се задължително и при възможен последващ регрес.
- Протестно писмо срещу превозвача, корабния агент, контейнерната линия и/или корабособственика.
- Други документи имащи връзка със застрахователното събитие и които Групама е в правото си да поиска.

В оригинал се изискват само определени документи, като оригинал на еднократна полица по застраховка „Товари по време на превоз“, CMR товарителница, Аварийен протокол, когато Аварийният комисар е назначен от страна на Групама или е възстановена (претендира се да бъде) аварийна такса на Застрахования. Групама може да приеме копия на изискваните в оригинал документи в случаите, когато са заверени от Застрахования след направено сверяване с оригинала от служител на дирекция Неавтомобилно застраховане или при представяне на нотариално заверени копия.

5. Установяване на основанието за плащане и определяне на размера на обезщетенията

След представяне на изискваните документи щетата се разглежда по основание и по размер, като се проверява:

- Дали събитието е покрит риск по условията на издадената полица, конкретната Институтска карго клауза и по Общите условия на застраховка „Товари при пътуване“.
- Дали е платена застрахователната премия и дали е спазен срокът за заплащането ѝ.
- Дали има промяна в рисковите обстоятелства спрямо тези, при които е сключена застраховката – маршрут, транспортно средство, количество на товара, вид на товара, опаковка на товара, които са посочени в полицата/сертификата за конкретния превоз. В случай че такава промяна е налице следва да се прецени до каква степен тя е довела до увеличаване на риска за настъпване на настъпилото застрахователно събитие.
- Дали е спазен срокът на уведомлението. В случай че срокът не е спазен следва да се прецени:
 - дали това е довело до увеличаване размера на щетите;
 - дали това е попречило да бъдат минимизирани щетите;
 - дали това е направено с цел да се попречи на Групама да установи обстоятелствата, при които е настъпило събитието, или неизпълнението е направило невъзможно установяването им от Групама.
- Дали са удовлетворени всички договорени изисквания и предписания вписани в полицата и поставени от страна на Групама, при сключване на застраховката.

 <p>С041500.2.1.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 03 юни 24</p>
--	---	-------------------------------

В допълнение на горното трябва да се определи кой е собственикът на товара и кой следва да бъде обезщетен съгласно следните принципи:


- Дали Претендиращият е правоимащ да получи застрахователното обезщетение и коя страна носи риска, към момента на настъпване на събитието, съгласно типа сделка (Incoterms) и/или договореното по търговски договор между продавач и купувач.
- Дали Претендиращият вече е възмездил собственика на товара/правоимащия, изплащайки му дължимото обезщетение или се е споразумял с тях по друг начин. Същото следва да бъде доказано документално.

В случай че нито една от горните хипотези не е изпълнена, Претендиращият има право да получи застрахователното обезщетение, едва след като бъде представен документ изразяващ изричното съгласие на собственика на товара, обезщетението да бъде изплатено на претендиращата към Групама страна.

Не се допуска, от страна на Групама, изискване на доказателства, с които Застрахованият не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена благоразумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието и размера на претенцията и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по уреждане на претенцията.

Размерът на заделения резерв в INSIS следва да бъде актуализиран в рамките на 3 работни дни от получаване на информация за промяна размерът на щетата, възникване на нови допълнителни разходи, действия за намаляване и/или ограничаване размера на щетите, в т.ч. приходи от вторични суровини, продажби с обезценка и т.н.

Да се изплати обезщетение без да се признава отговорността по полицата (при *ex-gratia*), може да бъде предприето след подробен анализ на резултатите на Застрахования, както по линията бизнес, така и общия резултат на Застрахования по всички линии бизнес. За целта Застрахования следва официално и изрично да се обърне към Групама с молба и мотивирано искане. Служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане разглеждащ случая следва да обобщи данните по щетата и заедно с анализа да ги представи на Директор дирекция Неавтомобилно застраховане, с предложение за решение. Директор дирекция Неавтомобилно застраховане следва да се запознае със случая, след което съгласува и обработва съгласно скалата за компетенции относно „Плащания *ex gratia*“ описана в М010202.2.1. „Правила за подписване на документи от оторизирани лица“.

 <p>С041500.2.1.</p>	<p>Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“</p> <p>Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i></p>	<p>Ревизия: 03 юни 24</p>
--	---	-------------------------------

6. Приключване на щетите и извършване на разплащания

Всяка щета одобрена за плащане се приключва с Доклад по щета, който се изготвя от служител на дирекция Неавтомобилно застраховане посредством INSIS. Докладът задължително се съгласува и одобрява от съответните длъжностни лица, в съответствие с компетенциите за взимане на решение съгласно М010202.2.1. „Правила за подписване на документи от оторизирани лица“.

Групама, в срок от 15 работни дни от представянето на всички необходими документи:

- определя и изплаща застрахователното обезщетение на Застрахования (представляващия го) в съответствие с условията на застрахователния договор;

или


- мотивирано отказва щетата.

Към всеки счетоводен документ, удостоверяващ плащане по щета, задължително се прилага копие на Доклада по щета. Плащането се отразява и в INSIS. След изплащане на обезщетенията, заверени копия от платежните документи се прилагат към досието на щетата.

При положение, че размерът на изчисленото и одобрено за изплащане обезщетение се различава от претендиращия размер, Застрахования следва да бъде своевременно информиран - в официално водената кореспонденция по случая от служителя от дирекция Неавтомобилно застраховане.

В случаите на отказ от изплащане на застрахователно обезщетение:

- Служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане изготвя писмо, което съдържа решението на Групама и мотивите за това. Това писмо се подписва в съответствие с правилата на „Ред за подписване на документи от правоимащи лица в „Групама Застраховане“ ЕАД“ и се изпраща до Застрахования препоръчано с обратна разписка.
- След изпращане на писмото за отказ, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане закрива щетата по съответния ред в Регистъра на щетите по застраховка „Товари по време на превоз“ и в INSIS.
- След получаване на доказателства (подписана обратна разписка, входящ номер или други подобни) за получаването на писмото от всички адресати, служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане архивира досието на щетата.
- В случай че писмото за отказ се върне като непотърсено, неполучено (поради сменен адрес или други), служителят от дирекция Неавтомобилно застраховане следва да сканира оригиналният екземпляр на писмото, заедно с разписката и да ги изпрати до Застрахования (и/или представляващия го) информирайки го, че същото е било изпратено, но недоставено на посочения

 C041500.2.1.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“ Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 03 юни 24
--	--	-----------------------

в полицата адрес. В случай че Застрахования (и/или представляващия го), желае да получи писмото в оригинал, следва да бъде посочен актуален адрес, на който писмото да бъде изпратено повторно.

На основание чл. 108, ал. 2 от Кодекса за застраховане, Групама трябва да се произнесе по претенцията, когато не са представени всички доказателства, не по-късно от 6 месеца от датата на предявяването ѝ.

7. Регресни права

След изплащане на застрахователното обезщетение Групама встъпва в правата на Застрахования срещу трето лице, което е отговорно за настъпилите вреди, съгласно действащата конвенция или закон, на който е подчинен извършения превоз.

В случай че е възможно да бъде предявен регресен иск към отговорната страна, преди изплащането на договореното обезщетение, Групама следва да изиска от Застрахования подписване на суброгационно писмо.


След изплащане на застрахователното обезщетение се предявява иск до третата отговорна страна, до размера на тяхната отговорност съгласно действащата конвенция, в зависимост от вида на транспорт при настъпване на събитието. В случай че е известно кой е застрахователят на страната, към която ще се отправя регресна покана, същият следва да бъде вкаран като страна при изготвяне на иска.

При липса на реакция или отказ от отговорната страна или неговия застраховател, да удовлетвори отправената претенция дирекция Неавтомобилно застраховане съгласува с отдел Правно обслужване и съответствие дали въпросът може да бъде отнесен за решаване в съда.

След събиране на регресните задължения или приключване на съдебните дела щетата се прилага в архив.

8. Жалби от клиенти

Обжалването на решението на Групама се осъществява от Застрахования/Претендиращия 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>.




 C041500.2.1.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“ Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 03 юни 24
---	---	-------------------------------------


9. Заключение разпоредби

Описаните в настоящия документ правила за уреждане на претенции не изчерпват всички възможни ситуации при щети по застраховки „Товари по време на превоз“. Щетите следва да бъдат разглеждани от служител на дирекция Неавтомобилно застраховане, на когото е разпределен конкретния случай. Служителят следва щателно да се запознае с цялата информация около събитието, да поддържа данните в INSIS актуализирани спрямо последно получената информация около случая и на база предоставената информация, съобразено с покритията по застрахователната полица, да изготви становище по случая съдържащо предложение за уреждане на щетата на вниманието на Директор дирекция Неавтомобилно застраховане.

10. Допълнителна информация за документа

10.1. Свързани документи

	Вътрешно-нормативни документи:	
	Политики:	C020100.1. „Управление на жалби“
	Процедури:	C020100.2.1. „Управление на жалби“ M010202.2.1. „Правила за подписване на документи от оторизирани лица“
	Други:	C041500.5.1. „Уведомление за щета по застраховка „Товари по време на превоз““ C041500.5.2. „Претенция за обезщетение по застраховка „Товари по време на превоз““ C041500.5.3. „Констативен протокол“
	Групови политики:	
	Законова рамка:	Кодекс за застраховането

 С041500.2.1.	Процедура: Правила за уреждане на претенции по застраховки „Товари по време на превоз“ Поверителност: <i>NC - неклассифицирана информация</i>	Ревизия: 03 юни 24
---	---	-------------------------------------

10.2. Регистър на ревизиите

Дата на издаване (промяна)	Ревизия №	Резюме на промените
28.04.2016	01	Нов документ
28.06.2023	02	Актуализация на необходимите документи за окомплектоване на щети по застраховка „Товари по време на превоз“ и Регресните права на Групама