

Правила за уреждане на претенции



**по застраховка на сухопътни превозни средства (без
релсови превозни средства)
„Каско на МПС“**

2018 г.

Съдържание

		Стр.
I	Общи положения	3
II	Уведомяване и регистрация при настъпване на застрахователно събитие	3
III	Представяне на документи и доказателства от страна на Застрахованите	4
IV	Извършване на оглед	6
V	Определяне на размера на застрахователното обезщетение	8
VI	Уведомление, оглед и правила за ликвидация за застрахователни събития извън Република България	10
VII	Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение	10
VIII	Регресни права на Застрахователя и давностен срок	12
IX	Отказ за изплащане на обезщетение. Ред за обжалване.	12

I. Общи положения

1. Със сключване на застрахователна полица и заплащане на застрахователната премия (еднократно или първа вноска от разсрочената премия) за застраховка на моторни превозни средства (МПС) „Каско“, „Групама Застраховане“ ЕАД (Застраховател) застрахова МПС, регистрирани по установения ред в Р. България, селскостопански, горски и строителни машини, движещи се със собствен двигател, ремаркета, полуремаркета, каравани и други, собственост на физически или юридически лица (Застраховани). Тази застраховка покрива пълна загуба или частична щета на застрахованото МПС, съгласно условията на застрахователната полица и приложените към нея Общи условия.

II. Уведомяване и регистрация при настъпване на застрахователно събитие

1. При настъпване на застрахователно събитие на територията на Р. България или извън нея, Застрахованият, следва да уведоми веднага, след узнаване за неговото настъпване, Застрахователя на дежурните телефони 0700 123 32 на Отдел връзки с клиенти и продажби/ Контактен център/. Това уведомяване се приема, като изпълнение на задължението на Застрахования, да уведоми Застрахователя.
2. При не уведомяване за настъпило събитие по посочения в т.1 начин, Застрахования/ неговия представител може да извърши това, като изпрати уведомление за настъпилото събитие по поща/куриер с доказателство за доставка /обратна разписка, на адрес: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе №47А, бл.В, ет.3;
3. Застрахования следва да уведоми Застрахователя в следните срокове, съгласно Общите условия на застраховка КАСКО:
 - 3.1. за рисковете Кражба или Грабеж на цяло МПС не по-късно от 24 часа след узнаването за събитието;
 - 3.2. за всички останали рискове - до 5 (пет) работни дни след узнаването за събитието.
4. Контактен център на „Групама Застраховане“ ЕАД:
 - 4.1. Приема обаждането на Застрахования/негов представител, след настъпило застрахователно събитие и регистрира уведомление в Информационна система /ИС/, с данните декларирани от уведомяващия.
 - 4.2. Дава указания на Застрахования/негов представител за предприемане на конкретни действия по ограничаване на вредите, необходимостта от уведомяване на компетентните държавни органи - МВР, както и организира изпращането на пътна помощ, ако пострадалото МПС не е в състояние да се придвижва на собствен ход.
 - 4.3. Уточнява със Застрахования/негов представител точното местоположение на увреденото МПС и го уведомява, че в срок до 3 дни, трябва да се представи увреденото МПС/имущество за оглед от представители на Застрахователя, преди да се пристъпи към отстраняване на щетите
 - 4.4. Уведомява Застрахования/негов представител, в зависимост от местоположението на увреденото МПС, че огледа ще се извърши:
 - в ликвидационен център или офис на Групама Застраховане ЕАД, където увреденото МПС, трябва да бъде закарано на съответния адрес.
 - от мобилен представител, след съгласуване на конкретно място и час / в работно време /, за което ще бъдат потърсени на посочения телефон за връзка. В случай, че до 48 часа не бъдат потърсени, с цел изясняване, е необходимо повторно обаждане на Контактен център.
 - 4.5. Уведомява Застрахования/негов представител за необходимите документи съгласно Общите условия на застраховката, които трябва да носи и предостави, при

представяне на увреденото МПС за оглед, в ликвидационен център, офис на Групама Застраховане ЕАД или при извършване на оглед от мобилен експерт, на адрес, в зависимост от настъпилото застрахователно събитие.

5. Експерт ликвидация се запознава с информацията в регистрираното уведомление и при основание, регистрира щета в ИС. ИС генерира уникален номер на щетата. Този номер се вписва в „Опис на щетите по МПС“ и се връчва на Застрахования/негов представител при извършване на огледа.
6. При уведомяване от Застрахования/негов представител за застрахователно събитие по поща/куриер Застрахователят е длъжен:
 - 6.1. да приеме уведомлението за събитие с приложените към него документи и да ги регистрира с входящ номер и дата;
 - 6.2. да заведе и окомплектова преписка /досие/ за щета при получаване на уведомлението. Преписката съдържа всички документи, получавани и издавани в хода на ликвидацията.
 - 6.3. да регистрира уведомлението за щета, в ИС като щета
7. Основание за регистрация на щета е:
 - 7.1. да е настъпило застрахователно събитие;
 - 7.2. да има валиден застрахователен договор и да е налице застрахователен интерес;
 - 7.3. застрахователното събитие да е настъпило в срока на действие на застраховката по сключената полица;
 - 7.4. застрахователните премии, предвидени в нея да са платени в определените срокове и размер;
 - 7.5. застрахователното събитие да е покрит риск съгласно Общите и специалните условия на Застрахователя, по съответната застраховка Каско „Престиж“ или Каско „Комфорт“.

III. Представяне на документи и доказателства от страна на Застрахованите

1. При представяне за оглед на увреденото МПС Застрахования/ неговия представител попълва или проверява и допълва предоставения от представителя на Застрахователя документ за претенцията си - „Уведомление за претенция по застраховка Каско на МПС“
 - 1.1. Застрахования/негов представител проверява записаните данни в разпечатания документ или попълва изискваните такива в предоставената му бланка образец на хартиен носител .
 - 1.2. В него задължително се попълва, в предназначения за това поле, подробно обяснение и описание за настъпилото събитие, след което се разписва собственооръчно. „Уведомление за претенция по застраховка на Каско на МПС“ може да бъде разпечатано от Застрахования/негов представител от интернет страницата на „Групама Застраховане“ ЕАД и съответно при огледа да бъде представено попълнено, като полагането на подпис да стане пред представител на Застрахователя
2. Застрахования/негов представител, предоставя следните документи, в зависимост от застрахователното събитие:

За всички застрахователни събития:

- Свидетелство за регистрация на МПС в оригинал, придружен с валидно удостоверение за техническа изправност /ГТП - годишен технически преглед/, към датата на застрахователното събитие

- Свидетелство за управление на МПС на водача управлявал МПС в момента на застрахователното събитие и контролен талон удостоверяващ наличието на контролни точки или валиден акт за установено административно нарушение.
- Банкова сметка на собственика или упълномощеното лице /Пълномощното да се представи/ за изплащане на определеното обезщетение съгласно чл. 380 ал.1 от Кодекса за застраховането

При Пътно транспортно произшествие /ПТП/ се представят и

- 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 (ДКП), отговарящ на действащото законодателство.
- Писмено удостоверение за резултатите от взета от водача кръвна проба за алкохол, ако в протокола за ПТП е отбелязано, че такава е взета.

При пожар се представя и:

- служебна бележка от служба пожарна безопасност и защита на населението.

При природни бедствия се представят и:

- справка от местната хидрометеорологична служба или представител на местната изпълнителна власт за метеорологичната обстановка по време на застрахователното събитие, при изрично поискване от Застрахователя.

При щети от злоумишлени действия на трети лица се представя и:

- служебна бележка от РУП/ОД на МВР по местопроизшествие.

При Кражба или Грабеж на цяло МПС се представят и:

- всички налични ключове на МПС, код карта и дистанционни за сигнално-охранителната система;
- документи за придобиване на МПС;
- свидетелство за регистрация на МПС в оригинал (част I и II);
- служебна бележка от РУП/ОД на МВР.
- и всички други изискани документи от Застрахователя

При щети по декларация

При щети настъпили вследствие на ПТП, в паркирано състояние или друго събитие с декларация,, при които ПП при МВР не посещава местопроизшествието и Застрахования не може да представи документ от компетентните органи, размера на застрахователното обезщетението в тези случаи е до 10% от застрахователната сума на МПС, съгласно общите условия на застраховка Каско „Престиж“.

3. Представител на Застрахователя предоставя опис на необходимите документи, като се отбелязва кои са представени и кои трябва да бъдат представени, при спазване на условията от Кодекса за застраховането. Този опис е в два екземпляра по един за всяка от страните. Застрахованият/негов упълномощен представител е длъжен да представи

исканите документи. До представянето им, не текат сроковете за произнасяне по сметата, предвидени в Кодекса за застраховане.

4. Застрахователят може да приеме копия от исканите документи, в случаите, когато са:
 - 4.1. заверени по установения от закона ред;
 - 4.2. след направено сверяване с оригинала от служител на Застрахователя;
5. Първоначалните и/или допълнителни документи, които се представят в дружеството се вписват в описа на необходимите документи и/или се регистрират с входящ номер и дата.
6. Допълнителни документи се изискват писмено в случай, че необходимостта от тях не е било възможно да бъде предвидена към датата на завеждане на претенцията и в срок от 45 дни от датата на представяне на доказателствата, изискани при завеждане на сметата съгласно изискванията на Кодекса за застраховането.

IV. Извършване на оглед и избор на метод на ликвидация

Оглед на увреденото МПС

1. Задължение на застрахования е да представи МПС за оглед в срок до три работни дни от регистрацията на сметата. Огледа се извършва от комисия в състав - представител на Застрахователя и Застрахования/негов представител. При необходимост в комисията се включва и вещо лице.
 - 1.1. При застрахователни събития по декларация, които отговарят на определени критерии на Застрахователя и са налице технически възможности и съгласие на Застрахования/Застраховация, огледът на застрахованото МПС може да бъде извършен дистанционно с помощта на софтуерно приложение със съдействието и съвместно със Застрахования/Застраховация.
 - 1.1.1. При извършване на оглед на МПС – дистанционно, с помощта на софтуерно приложение и със съдействието и съвместно със Застрахования/Застраховация, Застрахователят не изисква МПС да бъде представяно за оглед.
2. Представител на Застрахователя попълва всички необходими реквизити в бланка „Опис на щетите по МПС“ и описва уврежданията на увреденото МПС. „Опис на щетите по МПС“ се попълва в два екземпляра, като оригиналният екземпляр остава към откритата щета, вторият се дава на Застрахования/ неговия представител. Всяко увреждане подлежащо на възстановяване се описва със степени на сложност, които се определят от комисията и се вписват в „Опис на щетите по МПС“, съответно:
 - Боя – уврежданията се възстановяват чрез боядисване
 - Първа сложност -1 – леки деформации – изправяне, огъвания или побитости, без да се извършват заварки, нагряване или точкуване;
 - Втора сложност – 2 – средни деформации – изправяне на сгъвания или побитости обхващащи до ½ от детайла с частични разрези, нагрявания и напасване;
 - Трета сложност – 3 – тежки деформации – изправяне на големи огъвания и побитости чрез изправяне, нагряване, точкуване, обтягане, заварки и напасване на детайлите;
 - ЗМ/ЗП - заменя/ за подмяна;
 - Липса – липсващ елемент.Степените на сложност 1,2,3 включват в себе си и боядисване
3. При огледа се сверява номера на шасито (рамата) на МПС със записаните в Свидетелството за регистрация на МПС и застрахователната полица.
4. При огледа се правят необходимият брой снимки на увредения автомобил, така че да се придобие цялостна информация за увреждането му - четири снимки по диагонал от четирите ъгъла на МПС, снимка на номера на рама/шаси, снимки на отделни детайли и агрегати увредени при настъпването на застрахователното събитие.
5. При тотални щети, причинени от пожар в описа на сметата се описват запазените части, детайли, възли или агрегати.

6. При наличие на липсващи детайли, възли или агрегати в описа на щетата се описват като липси и същите не се обезщетяват.
7. След приключване на огледа, върху описа се отбелязва датата и всеки един от присъстващите на огледа потвърждава съгласието си с подпис. Първоначален оглед извършен в отсъствието на Застрахования или негов представител, се счита за недействителен.
8. При първоначалния оглед следва да се опишат всички видими щети. Задължение на застрахованият/неговият представител е да се уверят, че всички видими щети са описани, преди да подпишат протокола за оглед.
9. Ако по време на първоначалния оглед се установи, че е необходим допълнителен оглед на отделни агрегати и възли (по двигателя, скоростната кутия, диференциал, ходовата част и др.), увреждания които при първия оглед не могат да бъдат констатирани, се предвижда извършване на допълнителен оглед, което се вписва в описа.
10. Когато МПС е готово за извършване на допълнителен оглед, застрахования уведомява експерта водещ щетата, като се обажда на Контактния център или изпраща имейл по електронната поща на следния адрес – auto@groupama.bg, посочва номера на щетата и данни на сервиза където ще бъде извършен огледа. Ако при първоначалния оглед е било предвидено извършване на допълнителен оглед, но в последствие се констатира липса на необходимост от допълнителен оглед, застрахованият уведомява за това Застрахователя, по някой от посочените по-горе начини. С това уведомление се дава възможност да бъде приключена съответна щета.
11. При увреждания на автомобилни гуми на МПС, вследствие на което същите са негодни за по-нататъшна употреба, при оценката им се прилага овехтяване в зависимост от степента на износване, която се определя от размера на протектора и DOT/ седмицата и годината на производство на гумата/,към датата на застрахователното събитие. Тези данни, надлежно се описват в „Опис на щетите по МПС”, с пълните си технически данни - (пример - GOODYEAR ULTRA GRIP 7 195/65 R 16 дата производство 2510)

Избор на метод на ликвидация

12. Правата за ликвидация се определят, в зависимост от експлоатационните години на МПС, към годината на сключване на застраховката и избраните допълнителни покрития по полицата. Експлоатационните години на МПС, се изчисляват като от текущата година когато се сключва застраховката/ се изважда годината на производство на МПС и така получената разлика определя експлоатационните години на автомобила.
Пример: Ако МПС е произведено през 2010г и застраховано през 2016г, експлоатационните години на МПС са - „6“.
Така определени правата за ликвидация важат за целия период на застраховката. В зависимост от горното са възможни следните методи на ликвидация, от които Застрахования/Неговия представител избират:

За КАСКО „ПРЕСТИЖ“

- 12.1. За МПС до 4 експлоатационни години , включително:
 - 12.1.1. оторизиран /официален/ сервиз на марката;
 - 12.1.2. доверен сервиз на Застрахователя с право на оригинални части;
 - 12.1.3. по представена фактура от застрахования, която е предварително писмено съгласувана със Застрахователя;
 - 12.1.4. експертна оценка - съгласно методиката на Застрахователя;
- 12.2. За МПС от 5 до 10 експлоатационни години , включително
 - 12.2.1. доверен сервиз на Застрахователя
 - 12.2.2. експертна оценка - съгласно методиката на Застраховател
 - 12.2.3. При невъзможност да се използва доверен сервиз, Застрахования може да възстанови МПС чрез представяне на оригинална фактура за ремонт след предварително съгласуване на разходите със Застрахователя.
 - 12.2.4. При закупен допълнителен пакет с права за ликвидация, Застрахованият има право на:
 - 12.2.4.1. оторизиран /официален/ сервиз на марката;
 - 12.2.4.2. доверен сервиз на Застрахователя с право на оригинални части;

12.2.4.3. по представена фактура от Застрахования, която е предварително писмено съгласувана със Застрахователя;

12.3. За МПС над 10 експлоатационни години:

12.3.1. експертна оценка - съгласно методиката на Застрахователя

12.3.2. При закупен допълнителен пакет с права за ликвидация Застрахованият има право на доверен сервиз на Застрахователя

ЗА КАСКО „КОМФОРТ“

12.4. За всички МПС независимо от година на производство и избрана застрахователна сума, обезщетението се изчислява по експертна оценка - съгласно методиката на Застрахователя

13. Избора на метода на ликвидация се извършва самостоятелно от Застрахования/неговия представител. Служителите на Застрахователя не са оторизирани, да дават каквито и да било насоки или да влияят на избора на доверен сервиз и/или метод на ликвидация на щетите. Препоръчваме на Застрахования/неговият 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 се направи своя независим избор. При решение за метода на ликвидация и/или доверен сервиз е необходимо попълването на „Декларация за избор на метод на ликвидация и доверен сервиз“ в която се посочва направения избор. Декларацията може да бъде попълнена в офисите на застрахователя или изтеглена от интернет сайта на Групама застраховане ЕАД, попълнена и представена на място в офис на Групама, изпратена по поща или сканирана и изпратена по електронната поща.
14. Списък с одобрените сервизи, може да получите от експертите „Ликвидация на щети“, да намерите закачени на видно място в офисите на Групама, където се извършват огледи на автомобили или на интернет страницата на компанията.
15. При установен конфликт на интереси при завеждане и/или обработка на щета, същият трябва да бъде докладван незабавно на Изпълнителния директор за даване на указания за по-нататъшното разпределение на щетата

V. Определяне на застрахователното обезщетение

1. След извършване на оглед на увреденото МПС, в зависимост от годините на експлоатация на МПС, правата съгласно застрахователния договор и изборът на ЗАСТРАХОВАНИЯ, се определя обезщетението, както следва:
2. При избор на ликвидация – Ремонта да се извърши в сервиз със сключен договор за автосервизно обслужване със Застрахователя:
- 2.1. При отстраняване на уврежданията в сервиз със сключен договор за автосервизно обслужване с „Групама Застраховане“ ЕАД /доверен сервиз/, включително и в сервиза на официалния вносител за марката МПС за Република България, Застрахователят възлага ремонта на увреденото МПС, чрез издаване на възлагателно писмо до съответния сервиз. Заплащането за сервизните услуги, се извършва директно между Застрахователя и сервиза. Този метод се използва, само ако Застрахования няма дължими вноски по полицата.
- 2.2. Застрахователят съгласува със сервиза, в реално време с помощта на специализиран софтуер, етапите на извършвания ремонт в сервиза, влаганите в ремонта резервни части, на основание параметрите на сключен договор за автосервизно обслужване. Когато ремонта се извършва в доверен сервиз, а застрахованото МПС им 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 представител при получаването на МПС от ремонт.

2.3. 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 със Застрахователя. В този случай Застрахователят признава направените разходи за ремонт до размера на разходите при ремонт в доверен сервиз.

3. При избор на ликвидация - Да се представят фактури за ремонт от избран сервиз на Застрахования:

3.1. 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 със Застрахователя.

3.2. При приемане на разходно-оправдателните документи /фактури/ за извършения ремонт от страна на Застрахователя, задължително се извършва оглед след възстановяване на увреденото МПС. Този оглед се извършва от представител на Застрахователя или упълномощено от него лице, което извършва оглед и заснема възстановеното МПС.

3.2.1. В случаи на несъответствие между калкулирани във фактурата позиции за вложени в ремонта резервни части, труд и материали с тези съгласувани със Застрахователя на база извършения оглед и предписание за ремонт, се съставя Констативен протокол от огледа след възстановяване, който се подписва и от Застрахования/негов представител. Размерът на застрахователното обезщетение в този случай, се определя след извършване на сравнителна експертиза от страна на Застрахователя.

4. При избор на ликвидация - експертна оценка на Застрахователя:

4.1. Изплащането на обезщетение по Експертната оценка, се изготвя съгласно методика на Застрахователя. Този метод на ликвидация позволява бързо изплащане на обезщетението, като същото се получава преди извършване на реалния ремонт. Методиката на Застрахователя включва в себе си следните параметри:

4.1.1. Цената на резервните части за подмяна се определят съгласно пазарна цена от алтернативни доставчици или каталожна цена за Република България за съответната марка МПС.

4.1.2. 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 по норми на завода производител за съответната марка МПС.

4.1.3. Цената на бояджийските материали е по ценови листи, използвани от Застрахователя, които са пазарни ценови листи на вносителите на бояджийски материали в Република България.

5. Ако в застрахователния договор е договорено разсрочено заплащане на застрахователна премия, при настъпване на застрахователно събитие неплатените разсрочени вноски стават изискуеми и Застрахователят заплаща дължимото обезщетение, само ако Застрахованият е заплатил всички дължими вноски от застрахователната премия до края на застрахователната година или удържа същите от дължимото обезщетение. При обезщетение по-малко от размера на задължението, Застрахователят удържа до размера на обезщетението и Застрахования дължи остатъка от премията към деня на падежа.

6. При посочено в застрахователната полица, че застрахователният договор е сключен с уговорка за пропорционално обезщетяване, обезщетението се определя според

съотношението между застрахователната сума и действителната стойност на МПС към деня на застрахователно събитие.

7. При наличие на изплатени обезщетения по щети /без такива с осигурен регрес/, но по които не е платена допълнителна премия - дозастраховано МПС и размера, на които надхвърля 15% от застрахователната сума на МПС, се прилага коефициент на редукция върху застрахователното обезщетение. Коефициентът на редукция е резултатът от отношението на разликата между застрахователната сума и изплатените и/или изчислени обезщетения към застрахователната сума по полицата. С получения коефициент се умножава определеното обезщетение.
8. Наличието в застрахователната полица на включено абсолютно самоучастие /франшиз/, съгласно Общите условия се прилага във всяко застрахователно обезщетение и той е равен на посочения в полицата размер. Самоучастие /франшиз/ не се прилага при обезщетение за риск - „Съкла на МПС“, „Кражба на цяло МПС“ и „Грабеж на цяло МПС“, както и когато по щетата е осигурен регрес.
9. Щети, при които застрахователния обект е претърпял събитие по риск покрит от Застрахователя, но разходите за отстраняването им надхвърлят 70% от действителната стойност към датата на застрахователно събитие, същата се приема за Тотална загуба, което се доказва като:
 - 9.1. Съгласно представена проформа фактура от официален/доверен сервиз, доказваща, че при възстановяване в натура на вредите, обезщетението ще надхвърли 70% от действителната стойност на застрахованото МПС. Като Застрахователя си запазва правото по негова преценка да поиска оферта и на друг сервиз;
 - 9.2. По изготвена експертна оценка, съгласно методиката на застрахователя.
10. При приета тотална загуба, Застрахователят изисква от Застрахования прекратяване на регистрацията на моторното превозно средство МПС, съгласно чл. 390, ал. 1 от Кодекса за застраховане.

VI. Уведомление, оглед и правила за ликвидация за застрахователни събития извън Република България

1. При настъпване на застрахователно събитие извън Р. България покрито по застраховка на МПС Каско „Престиж“, Застрахованият е длъжен да уведоми веднага, след узнаване за неговото настъпване, ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ на дежурните телефони на Контактен център.
2. При невъзможност на Застрахования/негов представител да се свърже на дежурните телефони, Застрахованият може да изпрати уведомление на имейл auto@groupama.bg като уведоми Застрахователя за настъпилото застрахователно събитие и изрично посочи телефон или имейл за кореспонденция.
3. За удостоверяване на настъпило застрахователно събитие – ПТП/Пътно транспортно произшествие/ се изисква представяне на документ от Пътна полиция на съответната държава или двустранен протокол /при не повече от 2-ма участника в ПТП/ попълнен и подписан от двете страни. Застрахованият прави снимки на местопроизшествието и уврежданията по МПС – ако има такава възможност. При невъзможност да заснеме уврежданията, изрично информира Контактен център.
4. При събитие настъпило по вина на МПС с чужда регистрация /нашия застрахован е невинен/, Застрахованият в този случай изисква ЗАДЪЛЖИТЕЛНО, копие на застраховка Гражданска отговорност /MTP/ или сертификат Зелена Карта от участника посочен като виновен в ПТП. В този случай Застрахованият може да подаде иска си в съответствие с Директивите на Европейската съюз за автомобилните застраховки към:
 - 4.1. Директно към Застрахователя на виновния за ПТП водач.

- 4.2. Предяви претенцията си към „Групама Застраховане“ ЕАД, като негов Застраховател по застраховка на МПС „Каско Престиж“, който след изплащане на застрахователно обезщетение ще предяви регрес към Застрахователя на виновния автомобил.
5. При декларирано настъпило застрахователно събитие по декларация или съгласно други декларираны обстоятелства - по рисковете - „Кражба“ – частична или на цялото МПС; пожар; природни бедствия – градушка, стъкла, паднали предмети от силен ураганен вятър и др., ЗАДЪЛЖИТЕЛНО се уведомяват Пътна полиция или друг държавен орган който да констатира това събитие. Същият трябва да издаде съответен документ за доказателство на това събитие. Застрахованият ЗАДЪЛЖИТЕЛНО прави снимки на местопроизшествието и уврежданията констатирани по МПС.
6. При настъпване на застрахователни събития, при които има незначителни увреждания по МПС и не се налага извършването на провизорен (частичен, временен) ремонт на място, клиентът или негов упълномощен представител е длъжен след завръщането му в Република България да уведоми чрез Контактен център- „Групама Застраховане“ЕАД, че автомобилът се намира в Република България и може да се организира оглед на увреденото МПС.
- 6.1. При настъпване на застрахователни събития, при които се налага извършването на провизорен (частичен, временен) ремонт на МПС на място, с цел безпроблемното му придвижване до Република България, Застрахованият /негов упълномощен представител съгласува разходите за ремонта със Застрахователя. Разходите за този ремонт не може да надхвърлят 10% от застрахователната сума на застрахованото МПС.
7. При необходимост от ремонт над посочените по-горе параметри, Застрахованият съгласува със Застрахователя извършването на целия ремонт. За целта Застрахования, представя или изпраща проформа фактура или оферта за ремонт от сервиза, който ще извърши ремонта.
8. Застрахователят приема ремонт в сервиз извън Република България, като стойността на ремонта не може да надхвърля стойността на ремонта в Република България.
9. При настъпване на застрахователни събития, при които има увреждания по МПС, които налагат неговото транспортиране до най-близкия сервизен център и/или до Република България, Застрахованият/негов упълномощен представител съгласува разходите със Застрахователя.
- 9.1. Застрахователят поема разходи за репатриране на МПС на стойност до 10% от застрахователната сума, но не повече от 1 500 /хиляда и петстотин/ лв. или тяхната равностойност в друга валута, изчислена по фиксинга на БНБ към датата на настъпилото събитие.
- 9.2. При възникване на необходимост от отговорно съхранение (пазене) на увреденото МПС, но за срок не по-дълъг от пет дни включително от настъпването на събитието, Застрахователят възстановява извършените разходи, но не повече от 500 /петстотин/ лв. или тяхната равностойност в друга валута, изчислена по фиксинга на БНБ към датата на настъпилото събитие.
10. Всички необходими документи, удостоверяващи събитието и извършените разходи по ремонт и/или репатриране, се представят в офисите на „Групама Застраховане“ЕАД с легализиран превод на български език. След представянето им се пристъпва към ликвидация съгласно действащите правила.

VII. Одобрение и изплащане на застрахователно обезщетение

1. В срок 15 работни дни от представянето на всички доказателства съгласно Кодекс за застраховането, Застрахователят:
 - 1.1. определя и изплаща застрахователното обезщетение или сума на правоимащите лица, в съответствие с условията на застрахователния договор или
 - 1.2. мотивирано отказва плащането.
2. Когато не са представени всички доказателства съгласно Кодекс за застраховането, Застрахователят е длъжен да се произнесе по един от начините съгласно т. 1.1 или 1.2 не по-късно от шест месеца от датата на предявяването на претенцията съгласно чл.108 ал.2 от Кодекс за застраховането.

В този случай /след 6 месеца/ е вероятно да получите писмо с отказ, в което ще бъде посочена причината за отказа. Когато отказа е на основание не представен документ, при възможност да бъде предоставен, се подава искане за преразглеждане на решението и се представя съответния документ.
3. Застрахователните обезщетения се изплащат на застрахованото лице/ползващите лица по банков път, по предоставена от Застрахования удостоверение за банкова сметка на собственика съгласно свидетелството за регистрация на МПС.
 - 3.1. Обезщетението може да бъде изплатено и на упълномощено лице, като същото трябва изрично да е упълномощено да получава обезщетения по застрахователни договори, като пълномощното се представя пред представител на Застрахователя в оригинал за проверка и сравнение на верността му.
 - 3.2. В случаите, когато ползващите се лица са малолетни, непълнолетни или поставени под пълно или ограничено запрещение, застрахователните обезщетения се внасят по банкова сметка на тяхно име в търговска банка.
4. Правата на застрахованите по имуществена застраховка на МПС „Каско“ се погасяват с изтичането на 3 (три) години

VIII. Регресни права на Застрахователя и давностен срок

1. Регресно право на Застрахователя се упражнява, когато „Групама Застраховане“ ЕАД изплати обезщетение по застраховка на МПС „Каско“ и има право да упражни регресните си права срещу виновния водач или неговия застраховател по „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.
2. ЗАСТРАХОВАНИЯТ е длъжен да съдейства на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ при упражняване на правата му срещу причинителя на вредата.
3. Регресните и суброгационни иски на Застрахователя срещу причинителя на вредата или неговия застраховател се погасяват в срок 5 години, считано от датата на извършеното плащане на застрахователното обезщетение.

IX. Отказ за изплащане на обезщетение. Ред за обжалване.

1. За всички случаи на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение или определяне на обезщетение, различно по размер от претендираното от Застрахования, Застрахователят изпраща мотивирано писмо на Застрахования.

2. Увреденото лице или ползващото се лице може да обжалва отказа за изплащане на обезщетение или неговия размер пред Застрахователя.
- 2.1. Обжалването на решението на Застрахователя се осъществява от заинтересованото лице с писмена молба/възражение, като същата се разглежда в Централно Управление на Застрахователя.
- 2.2. Молба/възражение се депозира в Централно Управление на Застрахователя на адрес гр. София-1124; бул. "Цариградско шосе" № 47А, бл. В, ет. 3 - „Групама Застраховане“ ЕАД, като в същата се посочва и номера на щетата, по която е изготвена молба/възражение. Застрахователя регистрира входящ номер и дата на постъпилата молба/възражение в документно оборотната програма на „Групама Застраховане“ ЕАД. Жалбоподателят, може да приложи към молба/възражение допълнителни писмени доказателства или документи, които не са били представени на Застрахователя по преписката и са относими към застрахователното събитие.
- 2.3. Получената молба/възражение се регистрира в регистър жалби и се предоставят на отдел „Ликвидация на щети на МПС“ за становище.
- 2.4. Разглеждането на подадената молба/възражение се разглежда до един месец от постъпването им.
- 2.5. Служители на отдел „Ликвидация на щети на МПС“, изготвят становище по постъпилата молба/възражение и го предоставят, в едно с цялата преписка по съответната щета, на Комисията по жалбите.
- 2.6. Комисия по жалбите, съставена от следните членове: Директор „Имущество, отговорности и автомобилно застраховане“, Ръководител отдел „Ликвидация на щети на МПС“ и юрисконсулт, разглежда постъпилата молба/възражение, в едно с приложената към нея преписка по съответната щета и представя писмено мотивирано становище за одобрение на Директор „Имущество, отговорности и автомобилно застраховане“ и/или Изпълнителния директор.
- 2.7. Окончателното становище на Застрахователя по молба/възражение се подписва от Директор „Имущество, отговорности и автомобилно застраховане“ или Изпълнителен директор на „Групама Застраховане“ ЕАД и се изпраща на жалбоподателя.
- 2.8. Всички спорни въпроси, за които не е постигнато доброволно уреждане, могат да бъдат отнесени за разрешаване пред компетентния съд.

Настоящите Вътрешни правила са приети от Съвета на директорите в съответствие с чл. 104 от КЗ и изменени с Решение №4 на Съвета на директорите, отразено в Протокол №5 от 02.06.2016 г. и изменени с Решение на Съвета на директорите от 26.09.2018г.