

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА  
ДЕЙНОСТТА ПО УРЕЖДАНЕ НА  
ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ  
ДОГОВОРИ СКЛЮЧВАНИ ОТ  
ГРАЦЕР ВЕКСЕЛЗАЙТИГЕ ФЕРЗИХЕРУНГ  
АГ (КЛОН БЪЛГАРИЯ, СОФИЯ)**

## **I. Общи положения**

**Чл.1. (1)** Настоящите "Вътрешни правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори, сключвани от Грацер Векселзайтиге Ферзихерунг АГ (Клон България, София), наричано „Застраховател“, наречени по-нататък "Вътрешни правила", регламентират процедурите, по които Застрахователят:

- приема претенциите по застрахователните договори;
- събира доказателствата за установяване на техните основания и размер;
- извършва оценка на причинените вреди;
- определя размерите на обезщетенията;
- извършва разплащанията с потребителите и
- разглежда и решава жалби, подадени от тях.

**(2)** Настоящите Вътрешни правила са приети на основание чл.104, ал.1 от Кодекса за застраховането (КЗ) и имат за цел гарантиране правата на потребителите за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните претенции.

**(3)** В дейността си по предоставяне на застрахователни услуги и при уреждането на претенциите по застрахователните договори Застрахователят се ръководи от действащото българско законодателство и съгласно принципите на законосъобразност, ликвидност, сигурност и справедливост.

**Чл.2. (1)** Застрахователят предоставя на потребителите на застрахователни услуги (физически и юридически лица) застрахователни продукти по раздел II на Приложение №1 на КЗ, които в зависимост от предмета на застрахователния договор и застрахователния риск (непредставляващ „голям риск по смисъла на §1, т.29 от КЗ) са:

- пожар и природни бедствия;
- други щети на имущество;
- обща гражданска отговорност.

**(2)** Тези застрахователни продукти са предназначени за неограничен кръг от потребители на застрахователни услуги и предмет на застраховките е: движимо и недвижимо имущество, собственост на застраховачия или на трето лице, за което той носи отговорност и тяхната отговорност за причинени на трети лица имуществени или неимуществени вреди.

**(3)** При проявление на конкретен риск по застрахователния договор се ангажира отговорността на Застрахователя, съгласно договора, да изплати на Застраховачия застрахователно обезщетение за претърпените вреди (щети) – частични или тотални.

**(4)** Предмет на имуществените застраховки са права, които за Застраховачия са оценени в пари.

**(5)** С договора за застраховка "Обща гражданска отговорност" Застрахователят се задължава да покрие в границите на определената в договора застрахователна сума отговорността на Застраховачия за причинените от него на трети лица имуществени и неимуществени вреди.

## **II. Завеждане на претенции от потребителите на застрахователни услуги**

**Чл.3. (1)** Уведомяването на Застрахователя за настъпване на застрахователно събитие и настъпилите в резултат на него вреди се извършва в съответствие с разпоредбите на

чл.105, ал.1 и ал.2 от Кодекса за застраховането и в сроковете и по начините, установени в застрахователните условия към всеки отделен застрахователен договор.

**(2)** Съобщението трябва да се направи писмено на адреса на управление на Застрахователя в София.

**(3)** Застрахователят удостоверява завеждането на всяка подадена претенция с поставянето на дата и входящ номер, съгласно вътрешните си правила за организация на дейността и документооборота.

**(4)** При предявяване на претенцията следва да са налице следните предпоставки и да са изпълнени посочените изисквания:

1. Застрахователят да притежава валиден застрахователен договор;
2. застрахователните премии да са платени в установените в договора срокове и размер;
3. застрахователното събитие да е настъпило през срока на действие и в териториалния обхват на застрахователния договор;
4. заявеното събитие, причинило претендираните вреди, да е сред покритите, съгласно сключения договор застрахователни рискове.

### **III. Събиране на доказателства за установяване основанието и размера на претенциите**

**Чл.4. (1)** При заявяване на щети Застрахователят провежда оглед на увреденото имущество, като Застрахователят е задължен да допусне Застрахователя за извършване на огледа и да му предостави всички документи, пряко свързани с установяването на застрахователното събитие, основанието и размера на вредите. Застрахователят уведомява Застрахователя за всички доказателства, които той трябва да представи за доказване основанието и размера на претенцията. Застрахователят може да изисква допълнителни доказателства при спазване на нормите на чл.105, ал.3, ал.4 и ал.5 от Кодекса за застраховането. Представянето на всички доказателства (първоначално определени или допълнително изискани) от Застрахователя на Застрахователя се удостоверява с поставянето на входящ номер и дата на получените документи.

**(2)** Когато потребителят на застрахователна услуга е увредено лице по застраховки "Обща гражданска отговорност" Застрахователят го уведомява за доказателствата, които то трябва да представи за установяване на основанието и размера на претенцията си.

**(3)** Уведомяването на лицето за необходимите документи, с оглед установяване основанието и размера на претенцията, се извършва лично в офисите на Застрахователя срещу подпис от лицето или с препоръчано писмо изпратено на адреса на Застрахователя, посочен от него при сключване на застрахователния договор. В случай, че Застрахователят междуременно е променил указания в застрахователния договор адрес и не е съобщил писмено новия си адрес на Застрахователя, изпратените от него уведомления на адреса на Застрахователя, обявен в застрахователния договор, се смятат за връчени и получени с всички предвидени в закона или договора правни последици.

**Чл.5.** За времето след завеждане на претенцията, Застрахователят трябва да извърши необходимите действия за ограничаване на вредите от застрахователното събитие и да следва указанията на Застрахователя.

**Чл.6. (1)** Огледът на увреденото от застрахователното събитие имущество се извършва от представител на Застрахователя и Застрахователя или негов пълномощник, като по

преценка на Застрахователя в огледа може да участва и друго лице, когато това се налага от необходимостта от специални знания и умения за установяване на основанието, характера и размера на вредите.

**(2)** В случаите, когато щетата е причинена от трето лице и то е известно, се извършва необходимото, за да се осигури присъствие и на това лице или негов представител.

**(3)** В резултат на извършения оглед Застрахователят изготвя заключение, в което освен установените по време на огледа факти и обстоятелства за настъпилото застрахователно събитие и настъпилите от него вреди, посочва и документите, които Застрахователят трябва да представи, с оглед на доказване на застрахователния си интерес, установяване на основанието на претенцията и размера на щетите

**Чл.7. (1)** За доказване на основанието на претенцията при имуществените застраховки Застрахователят или неговият пълномощник представя следните, но не и само, документи:

1. валидна застрахователна полица и приложения към нея споразумения, опис на имуществото и други документи, които са необходими за установяване на основанието и размера на претенцията, като се съобразява с разпоредбата на чл.105, ал.5 от КЗ;
2. документи, доказващи плащането на застрахователната премия в сроковете, предвидени в застрахователния договор;
3. документи, идентифициращи лицето (документ за самоличност или удостоверение за актуално състояние) и доказващи правото на лицето да получи застрахователно обезщетение;
4. документи, доказващи застрахователен интерес (нотариални актове, договори за покупко-продажба и други документи, които са свързани с установяване на основанието и размера на претенцията, като се съобразява с разпоредбата на чл.105, ал.5 от КЗ.);
5. документи доказващи настъпване на застрахователно събитие (протоколи на държавни органи, писма от хидрометеорологична или метеорологична станция, показания на свидетели и други);
6. номер на банковата сметка, по която следва да се изплати обезщетението;
7. други документи посочени в Застрахователните условия на застрахователния договор.

**(2)** За доказване на основанието на претенцията при застраховка "Обща гражданска отговорност", в случаите когато са причинени неимуществени вреди на лица, наред с доказателствата по предходната алинея, Застрахователят или неговият пълномощник представя следните, но не само, документи:

1. Нотариално заверено копие на Акт за смърт/Констативен протокол (в случай на смърт);
2. Медицински доклад от лекаря, констатирал смъртта;
3. Копие от личната карта на Застрахователя

**(3)** Застрахователят или неговият пълномощник е длъжен да представи всички документи в оригинал и/или копие. Застрахователят приема копие на документите само при условие, че те са заверени по установения от закона ред, или копията са заверени от представящото ги лице, но след като те бъдат сверени с оригинала от представител на Застрахователя. Застрахователят е длъжен да приеме представените копия, заверени по указанията в предходното изречение начини, освен в случаите, когато нормативен акт изрично предвижда предоставянето на документ в оригинал.

**Чл.8. (1)** Цялата информация, необходима на Застрахователя за установяване на основанието и размера на обезщетението, трябва да му се предостави изцяло и правдиво.

**(2)** Застрахователят има право, при спазване на разпоредбата на чл.105, ал.5 от КЗ, да изиска и да получи от Застрахователя и други документи и/или материали, неупоменати по-горе, които пряко или косвено имат отношение към застрахователното събитие и могат да послужат при определяне на основанието за изплащане на застрахователното обезщетение и/или размера му.

**(3)** Застрахователят не може да изисква доказателства, с които Застрахователят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им.

#### **IV. Оценяване на вредите, резултат от застрахователно събитие**

**Чл. 9. (1)** Причинените от застрахователното събитие вреди се оценяват от Застрахователя на база представените от оправомощените лица доказателства и извършения оглед на увреденото имущество.

**(2)** В случай на различни мнения на Застрахователя и потребителя на застрахователна услуга за вида и размера на последиците от настъпилото застрахователно събитие или за това, до каква степен настъпилото увреждане на имуществото е причинено вследствие на претендираното събитие, също и за влиянието на други обстоятелства върху последиците от застрахователното събитие, спорът се разрешава по реда, определен в Застрахователните условия на съответната застраховка.

#### **V. Определяне размера на обезщетението**

**Чл.10. (1)** Размерът на застрахователното обезщетение се определя от Застрахователя в границите на определената със застрахователния договор застрахователна сума и при спазване нормите на Кодекса за застраховането.

**(2)** Застрахователят определя дължимото обезщетение съобразно размера на застрахователната сума, вида на застрахователното събитие, последиците от него и представените доказателства за установяване на основанието и размера на обезщетението. Преди да вземе решение по предявената претенция, Застрахователят преценява и обстоятелствата, които са настъпили по времето на действие на застрахователния договор и са увеличили риска, и Застрахователят не е бил уведомен за тях.

**(3)** Обезщетението трябва да бъде равно на размера на вредата към деня на настъпване на събитието. Застрахователят не дължи обезщетение за пропуснати ползи, освен ако е уговорено друго в застрахователния договор.

**(4)** Застрахователят е длъжен да уведоми Застрахователя за наличието и на други застрахователни договори, като посочи другите застрахователи и застрахователните суми по сключените с тях договори.

#### **VI. Извършване на разплащания с потребителите на застрахователни услуги**

**Чл.11. (1)** Застрахователят изплаща паричното обезщетение или изпраща съобщение за отказ на иска за плащане, с писмена аргументация на този отказ едва 14 дни след приключването на всички необходими проучвания и от получаването на всички необходими документи за установяване на застрахователното събитие и на размера на

плащането. В случаите, когато размерът на обезщетението се различава от претендираното, Застрахователят изпраща мотивиран отговор с основанията за така определеното застрахователно обезщетение.

**(2)** Плащането на паричното обезщетение се извършва по банков път по предварително посочена от оправомощеното лице банкова сметка. Преводът на обезщетението се извършва за сметка на неговия получател.

**(3)** Дължимите по закон данъци са за сметка на лицето, на което се плаща застрахователното обезщетение.

**(4)** Застрахователят има право да отложи плащането, съответно съобщението за отказ, за срок по-продължителен от посочения в ал.1 от настоящия член, докато не бъдат представени всички поискани доказателства за установяване на застрахователното събитие, неговите причини или за размера на вредите и на застрахователното обезщетение.

## **VII. Разглеждане на жалби, подадени от потребителите на застрахователни услуги**

**Чл.12.(1)** Потребителите на застрахователни услуги могат да обжалват всички решения, засягащи техните права, с жалба, подадена до Застрахователя в 15 /петнадесет/ дневен срок от получаване на решението, което обжалват. Жалбите се подават в писмена форма на адреса на управление на Застрахователя в София, като към тях следва да се прилагат всички доказателства, отнасящи се до установяване на застрахователното събитие, размера на обезщетението и претенцията на потребителя. Завеждането на подадените жалби се удостоверява от Застрахователя с поставянето на дата и входящ номер от вътрешния му регистър, съобразно реда на тяхното получаване. В случаите, когато жалбата се подава лично от Застрахователя, номерът и датата по предходното изречение се поставят и на втория екземпляр от жалбата, който се връща на лицето.

**(2)** Жалбите се разглеждат в 14-дневен срок от получаването им, от Комисия по жалбите, в състав: Управител на клона и представител на отдела, чиито действия се обжалват.

**(3)** Комисията по жалбите се произнася в едномесечен срок по основателността на жалбата с решение, което е окончателно и подлежи на изпълнение. Решението на комисията се съобщава на лицето с препоръчано писмо изпратено на адреса, посочен в жалбата. В случай, че жалбоподателят междуременно е променил указания адрес и не е съобщил писмено новия си адрес на Застрахователя, изпратеното от последния уведомление за решението на адреса, обявен в жалбата, се смята за връчено и получено с всички предвидени в закона или договора правни последици.

**(4)** Обжалването на действията и актовете на Застрахователя пред неговите органи не засяга правото на иск по съдебен ред на заинтересованото лице. Това право е самостоятелно и се упражнява по реда на Гражданско процесуалния кодекс, съгласно действащото българско законодателство.

## **VIII. Заключителни разпоредби**

**§1.** Настоящите правила не се прилагат за уреждане на претенции за застраховки на големи рискове, освен ако в тях е предвидено друго. "Големи рискове" са рисковете по смисъла на §1, т.29 от Допълнителните разпоредби на КЗ.

**§2.** Настоящите "Вътрешни правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори, сключвани от Грацер Векселзайтиге Ферзихерунг АГ (Клон

България, София) са приети от Управителите на Грацер Векселзайтиге Ферзихерунг АГ (Клон България, София) на 15.04.2011 год.

**§3.** Промени и допълнения в настоящите Правила могат да бъдат извършвани по реда на тяхното приемане.

**Управители :**

.....  
/Николай Логофетов/

.....  
/Габриела Генова/