



ЗАД „ВИКТОРИЯ“

Изпълнителен директор: _____

УКАЗАНИЯ
ПО ИМУЩЕСТВЕНО И ТЕХНИЧЕСКО
ЗАСТРАХОВАНЕ

ПРАВИЛА
ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ

Правилата са приети на заседание на Управителния съвет на
ЗАД „ВИКТОРИЯ“ на 26. 06. 2006 г., изменени с решение на УС
от 11. 09. 2006 г.



С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

I. СЪЩНОСТ НА ЛИКВИДАЦИОННИЯ ПРОЦЕС.....	3
II. ПРОЦЕДУРИ, ИЗВЪРШВАНИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ.....	3
1. Процедури, свързани с установяване на основанието за изплащане на обезщетения.....	3
2. Процедури и документи, необходими за установяване размера на вредата.....	9
3. Други основни моменти при уреждане на претенции.....	11
4. Комплектоване на преписката.....	11
III. БАЗА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНОТО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ.....	12
1. Вреди по недвижими имуществва.....	12
2. Вреди по движими имуществва (без материални запаси).....	13
3. Вреди по материални запаси.....	13
IV. ИЗЧИСЛЯВАНЕ РАЗМЕРА НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО.....	14
A. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	14
B. КОНКРЕТНИ ПРАВИЛА.....	15
V. ИЗПЛАЩАНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО.....	18
VI. УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ТЕХНИЧЕСКИ И ДРУГИ ВИДОВЕ ИМУЩЕСТВЕНИ ЗАСТРАХОВКИ.....	20
VII. ВАЖНИ МОМЕНТИ И ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ.....	20
A. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.....	20
B. ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ.....	21



Настоящите „Правила за ликвидация и уреждане на претенции“ имат за цел систематизиране и уеднаквяване на работата по ликвидация във всички структурни звена на дружеството.

При извършване на работата по уреждане на претенции в имуществено и техническото застраховане следва да се имат предвид лимитите за изплащане на единични обезщетения и заповедите указващи как, по какъв ред и от кого се извършва ликвидацията по Имуществено и Техническо застраховане.

I. СЪЩНОСТ НА ЛИКВИДАЦИОННИЯ ПРОЦЕС.

Уреждането на претенции е процес, при който се установяват:

❖ основанието за изплащане (или отказ от изплащане) на застрахователно обезщетение на Застрахования, трето ползващо лице по полицата или упълномощен от Застрахования;

❖ размерът на застрахователното обезщетение;

❖ основанието за регресен иск към трети лица.

След извършване на горното се пристъпва към:

❖ изплащане (отказ от изплащане) на застрахователно обезщетение;

❖ евентуално реализиране на регресните права на Застрахователя.

II. ПРОЦЕДУРИ, ИЗВЪРШВАНИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ.

1. Процедури, свързани с установяване на основанието за изплащане на обезщетения.

За да е налице основание за изплащане на застрахователно обезщетение е необходимо да са изпълнени едновременно няколко изисквания, както следва:

1.1. Застрахованият да притежава валидна застрахователна полица;

1.2. Застрахованият да има застрахователен интерес в застрахованото имущество;

1.3. Погиналото (увреденото) имущество да е застраховано по полицата и да се намира на мястото на застраховката, указано в застрахователната полица (описа към нея);

1.4. Договорената застрахователна премия да е платена (плащана), съгласно договореното в полицата;

1.5. Застрахователното събитие да е настъпило в периода на валидност (покритие) на полицата;

1.6. Застрахователното събитие да е по договорен и покрит по полицата риск.

При уреждането на претенции в имущественото застраховане, преценката дали събитието е покрит по полицата риск следва да става само и единствено във връзка с дефинициите на рисковете в Общите (и/или Специалните и/или Допълненията) условия (клаузите) на застраховките.

Недопустимо е произволното тълкуване и/или променянето на дефинициите от служители в агенциите и офисите на ЗАД „ВИКТОРИЯ“. Независимите вещи лица не следва да тълкуват договорените покрития по полицата и дали Застрахователят е в риск или не.

1.7. Застрахованият да е изпълнил своите задължения по Общите условия - както преди, така и след настъпване на събитието.

Установяването на описаните по-горе изисквания определя и основните процедури и срокове за този етап, а именно:

1.8. Уведомяване за настъпване на застрахователно събитие - осъществява се само писмено,



чрез попълване на бланката „Уведомление за настъпили вреди...“. При заявяване на претенция същото се отразява в Регистъра за входяща поща и върху бланката за уведомление се поставя входящ номер и дата. Същият входящ номер се вписва и в карето на бланката, което се връчва на Застрахования. По изключение само в извънредно спешни случаи се допуска уведомяване по факс, но преди започване на всякакви процедури по регистрацията и уреждане на претенцията. Застрахованият следва да попълни бланката за уведомление. При получаване (подаване) на уведомлението да се следи за:

❖ спазване на сроковете за уведомяване, съгласно Общите условия. Ако срокът за уведомяване за настъпило събитие не е спазен, от Застрахования следва да се изиска писмено обяснение за закъснението. Посочените причини за закъснението се разглеждат от гл. директор на агенцията (а в особено важни и специфични случаи - от ЦУ, Дирекция ИТЗП), издала полицата по която се претендира за щета, който взема решение за започване или не на процедура по ликвидация на щетата. Решението се записва под формата на резолюция върху уведомлението за щета. При вземане на решение относно признаване или не на причините за неспазен срок за уведомяване, основни мотиви трябва да са обективност на причините, невъзможност на Застрахования да уведоми Застрахователя ЗАД „ВИКТОРИЯ“ своевременно и преценка дали закъснението няма да възпрепятства последващия процес на ликвидация - променена фактическа обстановка, установяване на събитието и/или размера на вредите и др. При подадено Уведомление във всички случаи задължително се завежда преписка по щета. Веднъж заведена, преписката приключва или с плащане на обезщетение или с мотивиран писмен отказ. **Устни откази са недопустими.** Възможно е да не се изготвя отказно писмо единствено и само когато Застрахованият писмено е оттеглил претенцията си към Застрахователя;

❖ попълването на всички реквизити в Уведомлението от страна на Застрахования. При необходимост следва да се оказва помощ на клиента за попълване на реквизитите, съдържащи се в Уведомлението за настъпила вреда;

1.9. Завеждане на претенцията в регистъра за претенции по имуществено застраховане в главната агенция/офиса. В този регистър задължително се вписват следните данни:

❖ номер на преписката и дата на уведомлението. Изписва се целият тринадесетцифрен номер на преписката, съгласно утвърдения алгоритъм:

AAAA YY BB NNNN, където:

AAAA - вида на застраховката (0810, 0820, 0910 и т. н.) съгласно утвърдените кодове

YY - последните две цифри на годината (06, 07 и т. н.)

BB - номера на гл. агенция, офиса (010, 120 и т. н.)

NNNN - поредния номер на преписката по този вид застраховка за текущата календарна година (0001, 0002 и т.н.);

Не се допуска никакво отклонение от горното правило при формиране номер на преписка (пропускане на група цифри, дописване на други цифри, дати и т.н.).

- ❖ насрещен на преписка, от гл. агенция, офис;
- ❖ Застрахован;
- ❖ застрахователно събитие, дата;
- ❖ пострадало имущество, местонахождение;



- ❖ застрахователна полица;
- ❖ валидност на застрахователната полица от ... до;
- ❖ експерт, уреждащ претенцията и предполагаем размер на обезщетение(висящ размер);

Регистърът на преписки следва да съдържа и графи за: платежен документ, и дата на плащане; изплатено обезщетение; разходи за ликвидация, хонорари; забележки

1.10. След завеждане на преписката в регистъра, същата се завежда и в компютърната база данни. Висящият размер на обезщетение се въвежда незабавно след първоначалния оглед. При наличие на нови, актуални данни, относно висящото плащане, същото се коригира в базата данни.

1.11. След получаване на уведомлението за вреда, служителят на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ попълва карето в долната му част, вписва входящия номер на уведомлението, указва телефона и лицето за връзка, относно информация за преписката, подписва се и връчва карето на Застрахования.

1.12. При откриване на преписката тя следва да съдържа:

- ❖ уведомлението за настъпила вреда;
- ❖ копие на полицата (застрахователния договор) - от оригинала на Застрахования;
- ❖ копия от всички други документи, които са неразделна част от полицата (въпросници, описи, специални условия, писмени предписания, добавъци и т.н.).

Всички документи по преписката се описват задължително на определеното място на корицата на преписката, хронологично по реда на получаването/ съставянето им в гл. агенция/офиса - с дата на получаването им.

1.13. В преписката се прилага информацията по дадената полица, вкл. изплащани до момента обезщетения и внасяни застрахователни премии. Разпечатката се подписва от отговорния счетоводител.

1.14. След уведомяването за настъпване на застрахователно събитие се извършва оглед на място.

Огледът се извършва незабавно след получаване на уведомлението за вреда. Допуска се извършването на огледа в по-късен момент само ако обективните условия не позволяват незабавното му извършване.

1.15. Огледът се извършва от комисия в състав: представител(и) на Застрахователя ЗАД „ВИКТОРИЯ“, вещо лице/лица и Застрахования (негов упълномощен представител). Не се допуска извършването на оглед от комисия без представител на Застрахователя или вещо лице. Съставът на комисията за извършване на оглед, както и срокът за извършването му, се определят от гл. директор на гл. агенция/ръководител офиса на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ или упълномощен от него служител, като тези данни се записват в определеното за това каре на уведомлението.

Ако Застрахованият (неговият представител) не се яви за извършване на оглед, съставя се само Констативен протокол, в който се записва, че поради отсъствие на Застрахования (неговия представител) оглед не е извършен. Този протокол се подписва от служителите на ЗАД „ВИКТОРИЯ“, определени за членове на комисията и вещото лице (вещите лица).

1.16. При извършване на инвентаризации във връзка с щети е задължително присъствието на материално-отговорното лице на обекта. Този факт следва да се отбележи в констативния протокол и материално-отговорното лице следва да подпише и инвентаризационната ведомост.



Извършването на инвентаризация се осъществява при задължително спазване на съответните счетоводни стандарти.

1.17. При извършването на оглед Застрахованият е длъжен да осигури свободен достъп на комисията до увредените имущества, както и до източника на щетата. Ако това не е изпълнено, фактът да се запише в Констативния протокол.

1.18. Застрахованият е длъжен да предостави цялата известна му информация и достъпни данни и документи, свързани с доказване на претенцията му по основание и размер, включително и данни за лицата виновно причинили щетите, ако има такива и те са му известни, както и данни за участници и свидетели при настъпване на събитието.

1.19. При извършването на оглед задължително се правят най-малко два броя снимки, които да дадат допълнителна информация за ситуацията и увреденото имущество. Фактът на изготвяне на снимки по щетата се вписва в Констативния протокол. Изготвянето на снимковия материал и последващото им оформяне във фотоалбум по щетата се прави следвайки правилата и указанията, дадени отделно. Фотоалбумът със снимките се прилага в преписката по щетата.

1.20. Вещите лица, необходими за извършване на огледа, се осигуряват от Застрахователя и за негова сметка. При несъгласие от страна на Застрахования с резултатите и заключенията на вещите лица, той от свое име и за своя сметка назначава второ вещо лице. При съществени разлики в двете оценки се назначава трето вещо лице - арбитър, одобрено и от двете страни. Разходите за вещото лице - арбитър се поделят поравно между Застрахования и Застрахователя. Оценката на вещото лице - арбитър е окончателна и следва да бъде приета от двете страни.

1.21. При извършване на огледа в протокола задължително да се дава информация за състоянието на имуществата преди настъпване на събитието, както и:

❖ да се отбелязват всички забелязани строителни дефекти по сградите, както и други констатирани недостатъци и/или белези за проявена небрежност от страна на Застрахования (неподдържане на имуществото, използване не по предназначение, използване на нестандартни ел.предпазители и т.н.);

❖ при вреди от гръмотевици, мълнии да се отбелязва дали обектът е обезопасен с гръмоотводна инсталация;

❖ при вреди от проливен дъжд да се отбелязват данни за състоянието на покривната хидроизолация, улциите, воронките и др. под.;

❖ при вреди от късо съединение или ел.повреда да се изискват данни за електро- и заземителната инсталация - проект, протокол за проверка на заземителна инсталация, спазване изискванията на правилниците за експлоатация на ел. уредби, за щити и т.н.

1.22. В Констативния протокол се записват изчерпателно всички известни данни по възникване на събитието /обстоятелствена част/. Описват се и нанесените вреди на имуществото, като подробен количествен опис се прави отделно на бланка „Опис на увреденото имущество“. За вреди, за които нямаме достатъчно данни относно събитието, както и за кражди, злоумишлени действия и др.под. се записват данните от Застрахования: „По данни на ...“, „По сведения на ...“. Ако мястото в протокола е недостатъчно за описване на обстоятелствената част, препоръките или необходимите документи, към протокола се добавят допълнителни листове (приложения), които също задължително се подписват от всички представители на комисията. Ако в Предложението - въпросник и/или полицата не разполагаме с данни относно РЗП и година на построяване на сградата, то тези данни да се вписват в Констативния протокол.



1.23. Бланката „Опис на увреденото имущество“ се попълва от вещото лице - количествена сметка на щетите. Описът се попълва и подписва в два еднакви екземпляра, като вторият екземпляр (копието) задължително се връчва на Застрахования. При положение, че застрахованият не е съгласен с опис на вредите, той следва да го подпише с особено мнение, което се записва на гърба на бланката.

1.24. След извършване на огледа в Констативния протокол се записват също:

- ❖ необходимите документи от Застрахования за доказване на претенцията по основание и размер. При положение, че впоследствие се окаже, че са необходими и други данни и документи, то същите следва да се изискват само в писмена форма - писмо с обратна разписка, лично в деловодството на Застрахования и завеждане с вх. номер, по куриер и т.н.; Допълнителни доказателства се изискват при спазване на разпоредбите на чл. 105, ал. 4 или чл. 105, ал. 3, изр. 2 от КЗ - в зависимост от случая.

- ❖ Допълнително представените доказателства се приемат, като се вписват в Регистъра за входяща поща и им се дават входящи номера с дати. Същата информация се вписва и върху определеното за това място на папката на преписката.

- ❖ препоръки за ограничаване на щетите - наложителни и целесъобразни мерки, целящи ограничаване и/или намаляване на вредите;

- ❖ разумни препоръки и предписания за предотвратяване възникването на бъдещи подобни събития. Тук могат да бъдат и дадени и други разумни предписания за отстраняване на повреди, дефекти, нарушения на технологии и изисквания, забелязани при огледа, нямащи връзка с конкретното събитие. **Препоръките и предписанията не означават, че Застрахователят признава претенцията по основание и/или размер!;**

- ❖ начинът на възстановяване на вредите. Ако се налага впоследствие начинът на възстановяване да бъде друг, това следва да се уговори между Застрахователя и Застрахования в писмена форма. Възможните начини на възстановяване (определяне на обезщетение) са: по „Цени на Застрахователя за СМР“, по стопански начин, чрез възлагане, чрез ремонт, възложен от Застрахователя, чрез замяна в натура или комбинация между някои от тези начини. Винаги при договаряне начина на възстановяване на щетите служителите на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ следва да се ръководят от начина, по който даденото имущество е застраховано, както и договорената в полицата база за определяне на застрахователните суми;

- ❖ начинът на определяне стойността на отпадъците и вторичните суровини - по представени фактури или по оценка на вещо лице;

- ❖ необходимостта от допълнителен оглед на увреденото имущество.

1.25. Констативният протокол задължително се съставя в два идентични екземпляра, които се подписват от всички, участвали в огледа. Единият екземпляр остава за Застрахователя, другият (копието) се връчва на Застрахования. При положение, че Застрахованият има забележки или не е съгласен с някоя от констатациите, той следва да подпише протокола с особено мнение, което да бъде описано на свободно място или на отделен лист.

Специфични указания за попълване на Констативния протокол:

Констативният протокол е един от основните документи, необходими за правилната ликвидация на щетите. Поради това той следва да бъде изготвян и попълван максимално точно и изчерпателно и да дава достатъчна информация за конкретния случай.

- ❖ констативният протокол задължително се попълва на място, в хода или незабавно след извършването на огледа и в никакъв случай по-късно;



- ❖ попълват се всички реквизити на протокола;
- ❖ за реквизити, за които няма информация се записва, че тя не е известна;
- ❖ описват се само видими вреди, но без да се дава подробна количествена сметка. Мястото на подробната сметка е в „Опис на увреденото имущество“. Не може да се описват откраднати вещи или напълно унищожени такива;

- ❖ причината за щетата се записва само ако е ясна и очевидна. Служителите на Застрахователя не бива и не могат да дават квалификация на събитието!

- ❖ Данните за очевидци, свидетели, виновни лица трябва да съдържат трите им имена, ЕГН, адрес и по възможност данни от личната карта. Заедно с това обаче, строго следва да се съблюдава за недопускане превишаване правата, които имаме като Застраховател. При събиране на данни за виновни лица следва да се ползва активното съдействие на Застрахования, длъжен да осигури евентуалните ни регресни права.

1.26. Главните агенции и офисите на ЗАД „ВИКТОРИЯ“, задължително уведомяват ЦУ - Дирекция „ИТЗП“ за всички заявени претенции посредством предвидената за целта бланка. Същото съобщение се изпраща и в гл. агенция/офиса сключила застраховката и издала застрахователната полица, при положение, че тя е различна от агенцията, в която е заявена претенцията. Съобщението за заявена претенция следва да се изпрати в ЦУ по факс или електронна поща най-късно в началото на първия работен ден след уведомяването на гл. агенция/офиса.

1.27. Документи и процедури, целящи определяне основанието за изплащане на застрахователно обезщетение:

1.27.1. документи, даващи характеристика на настъпилото събитие:

а) при събития, за които определението се дава от компетентен орган - съответен документ, който трябва да бъде представен на Застрахователя в оригинал, както следва:

- ▶ при пожар - служебна бележка от съответното РЗПАБ. При случаите на пожар, при които се предполага, че е палеж (злоумишлен пожар), за който не е установена причината или се предполага, че е по непредпазливост - постановление на следствието и/или прокуратурата по случая;

- ▶ при кражба, вандализъм, въоръжен грабеж, злоумишлени действия на трети лица, експлозия в резултат на злоумишлени действия - служебна бележка от РПУ и заключително постановление на следствие/прокуратура;

- ▶ при вреди, причинени от природни бедствия (буря, градушка, тежест от естествено натрупване на лед и сняг, наводнение, морски вълни, мълнии, измръзване) - писмо от ХМС. Изключение се допуска за вреди, причинени от природни бедствия за населени места, където няма ХМС. В тези случаи настъпването на събитието се определя чрез документи и протоколи от морска администрация, пристанищни и летищни власти (от най-близки до обекта пристанища или летища), ГЗ, комисии за защита на населението при бедствия и аварии, показания на очевидци, анкети, както и по косвени белези - щети по околни обекти, паднали от буря дървета и клони, натрупано голямо количество сняг и т.н. Изключение се допуска и при масови вреди от природно бедствие, наличието на което публично е било оповестено в пресата, телевизията, радиото и др. пог. В тези случаи копие от публикацията (от

вестници, интернет и т.н.) се прилагат в преписките по всички претенции от това бедствие.

Описаните по-горе официални документи, издавани от компетентни държавни органи се представят от Застрахования в случаите, когато той е страна в съответния процес и/или е лице, което по закон се уведомява за резултатите от проведените законови процедури.

б) при събития, за които не се произнася компетентен орган - показания на очевидци и свидетели, анкети, протоколи за оглед, вътрешни констативни протоколи, аварийни актове, протоколи на сервизна организация и/или оторизирана лаборатория, заключения на вещи лица и др. Тези събития са, както следва:

- експлозия и имплозия;
- сблъсък или падане на пилотирано летателно тяло, негови части или товар;
- изтичане на вода и пара от резервоари, тръбни инсталации и включените към тях уреди;
- свличане и срутване на земни пластове (необходимо е експертно мнение и/или геоложка или хидрогеоложка експертиза);
- подпочвени води;
- земетресение (справка от Геофизичния институт);
- увреждане на имущества вследствие на удар от превозно средство;
- чупене на стъкла;
- авария при товарене и разтоварване;
- внезапно изтичане на вода от спринклерни инсталации.

1.27.2. документи, доказващи наличието на застрахователен интерес:

- документи за собственост върху застрахованите и погинали/увредени вещи. При всяка една щета на юридически лица е задължително представянето на счетоводна справка и разпечатка от инвентарната книга за съответните увредени активи;
- документи, доказващи, че застрахованият е лице, отговорно за съответните имущества;
- документи, доказващи задължението на Застрахования да застрахова вещите в полза на трети лица.

1.27.3 документи и данни, доказващи изпълнението на задълженията от страна на Застрахования - протоколи от проверки на РСПАБ, спазване на стандарти, технологии и правила за експлоатация на машини и съоръжения, протоколи от проверки на заземителни и гръмоотводни инсталации и т.н.

1.28. Всички документи (писмени доказателства) се представят в оригинал или копия, заверени по установения от закона ред или заверени от заявяващия претенцията или от служител на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ - в последния случай тези копия се приемат след сверяване с оригинала от служител на ЗАД „ВИКТОРИЯ“.

2. Процедури и документи, необходими за установяване размера на вредата.

2.1. Становище и заключение от вещното лице. За нуждите на ликвидационния процес се назначават



вещи лице във връзка с установяване причините и размера на вредата. В зависимост от характера на събитието и вида на вредите се назначава вещо лице (вещи лица), специалист в дадената област. За предпочитане е да се ползват вещи лица от списъка на съда или лицензирани оценители.

2.2 Препоръки, относно работата с вещи лица:

❖ конкретна работа на вещото лице се възлага с възлагателно писмо. В него се записва каква конкретна работа следва да се извърши от вещото лице - оглед на мястото на събитието, изготвяне на опис на вреди, изготвяне на количествена и стойностна сметка, определяне на действителна стойност на увреденото имущество към датата на събитието, препоръки при възстановяване и за избягване на бъдещи подобни събития, експертно заключение и др. под., както и срока за завършване на възложената работа. При определяне на срока да се има предвид максимално възможния срок за изплащане на обезщетението - 15 дни от датата на последния представен документ (освен ако в конкретния застрахователен договор не е уговорен друг срок).

❖ заключението на вещото лице задължително трябва да съдържа и обстоятелствена част (като обстоятелства, при които е възникнало събитието, причини или евентуална причина, състояние на увреденото имущество преди събитието, вид на конструкцията, спазване на технологии за поддръжка и експлоатация и т.н.), съдържаща достатъчна информация, но без квалификация на събитието или тълкуване следва ли да се плаща обезщетение или не, в риск ли сме, по коя клауза и т.н.

❖ когато вещото лице е наето за проверка, заключение и/или оценка по счетоводните документи и регистри на Застрахования, задължително в заключението следва да се запише доколко документите и воденето на счетоводството съответстват на изискванията в Закона за счетоводството и Националните или Международните счетоводни стандарти. - от заключението на вещото лице следва да е видно: основанието за извършването (необходимостта) от отделните ремонтно-възстановителни работи, количеството на вложените материали, нови части и труд, основанието и размера на съответните начисления и надбавки, вида, количеството и стойността на запазените материали и части, вида, количеството и стойността на отпадъците.

❖ не следва да се приема за извършена работа заключение на вещо лице, което не съдържа и двете части - обстоятелствена и съществена или не е изпълнена някоя от конкретно поставените задачи.

2.3. Други документи, относно размера на вредата:

❖ документи, доказващи придобиването на вещите - фактури, договори за покупко-продажба, приемателни протоколи, митнически декларации и др.

Когато Застрахованият за доказване на претенцията си представя заверени копия на фактури и/или митнически декларации, целесъобразно е достоверността на документите да се провери. Задължителна е проверката на такива документи с единична стойност на вещите над 1000 лв., като преписката не следва да се приключва преди получаване на отговор, относно доказателствената сила на документите!

❖ документи, доказващи необходимите разходи за възстановяване на увреденото имущество във вида, в който то е било към момента на настъпване на застрахователното събитие - проформа фактури и оферти; фактури (копия) за извършени ремонти и услуги от външни фирми, заедно с разбивка на вложените труд, материали и резервни части и приемателен протокол;

❖ счетоводни справки и калкулации за вложен труд по стопански начин; фактури (копия) за закупени резервни части и материали; искания за изписване на части и материали от склад и др.

❖ счетоводни справки и разпечатка от инвентарната книга за отчетната и балансовата



стойност на увредените имуществва (или групата имуществва) към датата на сключване на полицата и датата на събитието;

- ❖ актове за брак, актове за преценка и фактури за предадени вторични суровини;
- ❖ експертни оценки, проекти, чертежи и др.;
- ❖ удостоверение от данъчната администрация или декларация от Застрахования, относно регистрацията му по ЗДС.

При работа с документите, предоставени от Застрахования, относно доказване на претенцията му по основание и размер, да се влага достатъчно внимание при оценката им, както и дали отговарят на изискванията на действащото законодателство. Например първичните счетоводни документи трябва да отговарят на изискванията на Закона за счетоводството и да съдържат необходимата информация и задължителните реквизити. В противен случай те нямат доказателствена сила.

3. Други основни моменти при уреждане на претенции.

3.1. Важен момент в процеса на ликвидацията е установяването дали по време на застраховката е настъпило увеличаване или промяна в рисковите обстоятелства в сравнение с първоначалните условия при сключването на полицата, за които промени Застрахованият е бил длъжен, но не е уведомил писмено Застрахователя.

3.2. Преценка дали вредата не е настъпила в резултат на недостатъчни мерки за опазване и съхранение на имуществото, неправилна експлоатация и т.н.

3.3. Засегнати ли са трети лица от събитието?

4. Комплектоване на преписката.

4.1. Преписката се комплектова с:

- ❖ уведомлението за настъпила вреда, копие на полицата (описите и добавъците към нея, ако има такива), предложението-въпросник и копие на документите, с които премията е платена (плащана);
- ❖ констативния протокол от огледа и описа на увредените имуществва;
- ❖ описаните по-горе документи за доказване на претенцията по основание и размер;
- ❖ заключенията на вещите лица;
- ❖ фотоалбума със снимките (ако снимките са архивирани на CD, той също е част от преписката по претенцията);

❖ копия от водената по случая кореспонденция - със Застрахования, с компетентни органи, с ЦУ;

- ❖ рекапитулация по щетата;
- ❖ Ликвидационен акт.

С последният документ се финализира процеса на ликвидация по преписката. Той се съставя от експерта, работил по претенцията (на съответната бланка или от програмния продукт) и се подписва от съответните служители на ЗАД „ВИКТОРИЯ“, до нивото в чиито лимити е изчисленото обезщетение.

Когато преписка по претенция се изпраща в ЦУ за утвърждаване, то се изпращат копия на документите по преписката, но придружени с оригинал на Ликвидационния акт.

4.2. Движението на всяка преписка между отделните служители, между главните агенции и



между главната агенция и ЦУ се документира чрез съпроводителни писма и съответен запис в Регистъра за претенции и на папката на преписката.

4.3. Когато за доказване на претенцията си Застрахованият е представил оригинални първични счетоводни документи, същите трябва да му бъдат върнати незабавно след фотокопирането и заверяването им.

4.4. Когато Застрахованият представя фотокопия на документи, той следва да удостовери идентичността им с оригиналите и съответно да ги завери с подписа си. В особени случаи може да се изиска и нотариална заверка на документите.

4.5. Застрахователят може да откаже изплащане на застрахователно обезщетение, когато са налице основания за това (вж. Общите условия към полиците и изключенията по съответните рискове, клаузи и допълнения). Отказите от изплащане на застрахователно обезщетение задължително се съгласуват с юрист. До Застрахования се изпраща писмен обоснован отказ. Всички откази се изготвят от ЦУ.

III. БАЗА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНОТО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ.

Размерът на застрахователното обезщетение винаги се определя във връзка с базата за определяне на застрахователните суми, записана в полицата и с вида на щетата. Размерът на вредата винаги се определя към датата на настъпване на застрахователното събитие. В тази връзка различаваме следните видове вреди:

❖ **преки и косвени:** преки вреди са тези, причинени непосредствено от въздействия върху застрахованите имуществва. Косвени вреди са тези, които са последица от предварително възникнали преки вреди върху застрахованите имуществва. При косвени вреди от особена важност е да се определи наличието на обективна причинно-следствена връзка между преките и косвените вреди. За да може вредите от косвените вреди да бъдат обезщетявани, то активната и ефективна причина, която причинява серия от събития, водещи от своя страна до вреди без намесата на каквато и да било друга сила, въздействаща активно от нов и независим източник, следва да бъде събитие, определено като покрит риск по условията на полицата; освен това, условие за изплащане на обезщетение във връзка с косвени вреди е допустимостта на такова обезщетяване съгласно условията на съответната застраховка.

Отношението между преките и косвени вреди се определя във връзка с действието, а не във връзка с времето на настъпване.

❖ **тотални и частични:** тотални вреди са тези, при които застрахованите имуществва са погинали напълно или в степен, която не позволява тяхното възстановяване чрез ремонт (или когато разходите за ремонт биха били по-големи от стойността на имуществата). Приемаме, че вреда над 80% може да бъде определена като пълна конструктивна (икономическа) вреда, при която ликвидацията се извършва като при тотална вреда. Частичните вреди са тези, при които имуществата са увредени до някаква степен и тяхното възстановяване чрез ремонт е възможно, икономически оправдано и целесъобразно.

1. Вреди по недвижими имуществва

1.1. При тотални вреди база за определяне на обезщетението е застрахователната сума, като следва да се прецени евентуалното наличие на надзастраховане, съобразно действителната стойност на вещта към датата на настъпване на застрахователното събитие. Особено внимание



при такива случаи следва да се обръща на евентуалното надзастраховане при тотални вреди по паянтови сгради, стари къщи, стопански постройки.

1.2. При частични вреди база за определяне на обезщетение е предвиждането и анализа на разходите, необходими за възстановяване на недвижимото имущество във вида му преди настъпване на застрахователното събитие. В зависимост от начина на формиране на застрахователната сума по полицата може да се определят няколко начина за изчисляване на обезщетението:

- ▶ по „Цени на Застрахователя за СМР“;
- ▶ чрез признаване (изцяло или частично) на представени счетоводни справки, калкулации и ведомости за вложен труд, фактури за новозакупени резервни части и материали, искания за изписване от склад и др. - при възстановяване по стопански начин (т.е със собствени сили и средства на Застрахования);
- ▶ чрез признаване на приемателни протоколи и фактури от външни фирми (по предварително представени и одобрени от Застрахователя оферти) за извършени ремонтно-възстановителни дейности - при възстановяване чрез възлагане на външен изпълнител;
- ▶ при особени случаи - чрез определяне степента на увреждане, като процент от стойността (застрахователната или действителната, ако е по-малка) на застрахованото недвижимо имущество;
- ▶ комбинация между по-горе посочените начини.

1.3. Застрахователната сума се намалява с изплатените до момента обезщетения за даденото имущество.

При частични вреди и при положение, че след събитие, за което вече е изплатено обезщетение, имуществото е възстановено и не е дозастраховано, прилага се подзастраховане в съотношение намалената с обезщетението застрахователна сума /З.С./ към пълната З.С.

2. Вреди по движими имущества (без материални запаси).

2.1. При тотални вреди база за определяне на обезщетението е застрахователната сума, като следва да се прецени наличието на надзастраховане относно действителната стойност на вещта към датата на настъпване на събитието. При определянето на действителната стойност, следва да се отчитат всички характеристики на погиналата вещ - марка, модел, година на производство, мощност, производителност и т.н. Особено внимание следва да се обърне при определянето на действителна стойност, респ. надзастраховане при телевизионна, видео и аудио техника, компютри и др. електронна техника и т.н.

2.2. При частични вреди база за определяне на обезщетението е предвиждането и анализа на разходите, необходими за възстановяване на движимото имущество във вида му преди настъпване на застрахователното събитие. Обезщетението се определя по същите начини, както в т.1.2.

2.3 Застрахователната сума се намалява със сумата на изплатените до момента обезщетения за даденото имущество (група имущества).

3. Вреди по материални запаси.

3.1. База за определяне на обезщетението при вреди по материални запаси (суровини, материали, резервни части, незавършено производство, стоки и готова продукция) е сумата на разходите



на Застрахования за придобиване на запасите, включително евентуални допълнителни разходи, като доставно-складови, за преработка и т.н., но не повече от застрахователната сума. При вреди по материални запаси, застраховани на фиксирана стойност, важат правилата за определяне на под- и надзастраховане, както при останалите имуществва.

3.2. Застрахователната сума се намалява със сумата на изплатените до момента обезщетения за дадената група имуществва. Подзастраховане се прилага при условията на т.1.3.

3.3. База за определяне на обезщетение при вреди на материални запаси, застраховани по клауза „Деклариране на материални запаси“ е действителната им стойност, но не повече от договореното по полицата (или настъпилите последни промени в нея, оформени като добавъци). Основание за прилагане на подзастраховане при щети на материални запаси, застраховани по тази клауза, има само в случаите, когато последната декларирана стойност е по-ниска от салдото по сметките на Застрахования към момента на деклариране.

IV. ИЗЧИСЛЯВАНЕ РАЗМЕРА НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО.

A. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. При всички вреди, независимо от договорената база за определяне на застрахователната сума, следва да се направи преценка за наличие на под- или надзастраховане, съгласно Кодекса за застраховането и съответните Общи условия. База за определяне на подзастраховане или надзастраховане е действителната стойност на съответното имущество към датата на настъпване на застрахователното събитие. За действителна се смята стойността, срещу която вместо застрахованото имущество може да се купи друго от същото качество, вид, състояние.

2. При всички случаи от размера на обезщетението се приспадат в следната последователност:

- ❖ стойността на запазените части и материали;
- ❖ стойността на вторичните суровини;
- ❖ сумите (или други обезщетения), които Застрахованият е получил от трети лица, виновно причинили щетите;

❖ договореното по полицата самоучастие на Застрахования. Когато самоучастие е договорено като процент от всяка една вреда, но не по-малко от определена сума, се прилага по-големият размер. За покрития, при които има задължително самоучастие по Общите условия и допълнително договорено самоучастие в процент от всяка една вреда, първо се прилага задължителното самоучастие, а след това и допълнително договореното.

3. При положение, че в процеса на уреждане на претенцията се установи, че за същите имуществва има и други валидни полици (при други застрахователи) и към тях е предявена претенция, следва да се спазват изискванията на КЗ и Общите условия на застраховките, съгласно които всички застрахователи ще платят обезщетения пропорционално на дялът на застрахователните суми по всяка полица в сумата на всички застрахователни суми по всички полици за дадената вещ (група имуществва).

4. Ако при разсрочено плащане Застрахованият не е внесъл дължимата премия до датата на падежа, застрахователната сума, респ. отговорността на Застрахователя се намалява пропорционално на платената до момента премия. Невнесените премии се приспадат от дължимото обезщетение съгласно клаузите на Общите условия на застраховката.

5. В случаи, при които стойността на запазените материали и части и/или отпадъците надхвърля



размера на застрахователното обезщетение, горницата да не се взима предвид.

Б. КОНКРЕТНИ ПРАВИЛА.

1. При тотални вреди.

При определяне на обезщетението следва да се преценява наличието на надзастраховане. В този случай обезщетението не може да надхвърля застрахователната сума, като Застрахователят не дължи връщане на част от застрахователната премия.

При доказано наличие на надзастраховане и събитие с надзастрахованото имущество, много внимателно следва да се прецени основанието за изплащане на обезщетение с оглед предотвратяване на възможна застрахователна измама.

2. Частични вреди по сгради.

2.1. При всяка частична вреда следва да се прави преценка за наличие на евентуално подзастраховане, независимо дали застраховката е сключена на балансова, отчетна или друга договорена стойност. Изключение се прави само когато застраховката е сключена на база „Първи риск“ - тогава отговорността на Застрахователя е до договорения лимит и следва да се направи преценка дали този лимит не е по-висок от действителната стойност на застрахованото имущество (надзастраховане).

Подзастраховането се определя чрез съпоставка (съотношение) между застрахователната сума и действителната стойност, при положение, че застрахователната сума е по-малка от действителната стойност.

На практика действителната стойност на дадена сграда може да бъде определена по един от следните начини:

- ❖ чрез възлагане на експертна оценка на вещо лице с подходяща квалификация или лицензиран оценител;
- ❖ чрез Методика на Застрахователя за определяне на действителна стойност от отчетна, в зависимост от извършваните ревалоризации и съответните показатели за инфлацията;
- ❖ определяне на стойността чрез ползване на актуални цени за м² застроена площ с отчитане предназначението на сградата, годината на построяване, набраното изхабяване, моментното състояние и т.н.
- ❖ чрез използване на еталонни цени за м² сгради (Указания - Книжка Г).

2.2. За сгради, застраховани на възстановителна стойност - обезщетението се определя от действителните разходи за възстановяване на сградата във вида □ преди настъпване на застрахователното събитие. Следва да се прецени наличието на подзастраховане или надзастраховане към момента на настъпване на щетите.

Изплащането на пълния размер на обезщетението, като правило се извършва след окончателното възстановяване на имуществата.

2.3. Определяне размера на обезщетението във връзка с начина на възстановяване:

2.3.1 При обезщетяване по „Цени на Застрахователя за СМР“. Използва се при уреждане на претенции на фирми и граждани. Обезщетението се изплаща без да се изчаква възстановяването на имуществата срещу декларация от страна на Застрахования или споразумение за пълно и крайно уреждане на претенцията. При изготвянето на



стойностната сметка, по програмния продукт „Цени на Застрахователя за СМР“, могат да се признаят следните препоръчителни допълнителни начисления:

- ▶ за физически лица - 45% допълнителни разходи върху труда и 20% ДДС;
- ▶ за юридически лица - 80% допълнителни разходи върху труда, 8% доставно-складови разходи върху материалите, 12% печалба и ДДС (само за фирмите, нерегистрирани по ЗДС или нямащи право на данъчен кредит за съответната услуга).

Възможно е в отделни случаи, при по-сложни ремонтни дейности или утежнени условия да се признаят и по-високи допълнителни начисления от предложените, като това става след съответната обосновка от вещото лице, изготвящо стойностната сметка и експерта, уреждащ претенцията.

2.3.2. При възстановяване на вредите по стопански начин.

Използва се при обезщетяване разходите на фирми, извършили възстановяването на вредите по стопански начин, т.е. със собствени сили. Изплащането на обезщетението става след завършване на възстановителните работи и след като Застрахователят се е убедил, че ремонтните дейности действително са извършени. Остойносттаването става въз основа на представени документи - ясна, обоснована и изчерпателна документация, като: фактури за новозакупени резервни части и материали, искания за изписване на материали и части от склад, счетоводни справки, калкулации и ведомости за вложени механизация и труд, в т.ч. заплати и законни начисления към тях. Допълнително могат да се признаят и разходите за извънреден труд по отстраняване и ограничаване на вредите, с допълнителните плащания по КТ. Представената документация се проверява количествено и стойностно от вещо лице.

2.3.3. При възстановяване на вреди чрез възлагане на външен изпълнител.

Използва се при обезщетяване разходите на фирми, за които е договорено, че възстановяването на вредите ще бъде извършено чрез възлагане на външен изпълнител. Предварително със Застрахователя трябва да е съгласувана и одобрена оферта за избор на фирма за извършване на ремонтните дейности, от най-малко 3 бр. представени оферти. Критериите за избор на най-добра оферта са: цена, срок, качество, гаранции, опит на фирмата в подобен вид дейности и др. Изплащането на обезщетението става след завършване на възстановителните работи и след като Застрахователят се е убедил, че ремонтните дейности действително са извършени. Остойносттаването става въз основа на представени документи - фактури за извършени ремонтно-възстановителни дейности, с приемателни протоколи и подробна разбивка на вложени труд, механизация, материали и резервни части. Представените количествено-стойностни сметки се проверяват от вещо лице. Допълнителните начисления, които може да се признаят са посочени в т. 2.3.1. Възможно е в отделни случаи, при по-сложни ремонтни дейности или утежнени условия да се признаят и по-високи допълнителни начисления от предложените, като това става след съответната обосновка от вещото лице, изготвящо стойностната сметка и експерта, ликвидиращ щетата. Признатите цени на извършените дейности чрез възлагане не трябва да се отклоняват значително от тези в програмния продукт „Цени на Застрахователя за СМР“!

3. Частични вреди по машини, съоръжения и оборудване.



Начините на определяне размера на застрахователното обезщетение са аналогични на по-горе описаните начини за частичните вреди при сгради.

Уреждането на претенции се извършва с помощта на вещи лица, като следва да се прецени дали увредените вещи могат да се възстановят чрез ремонт или замяна с нови. При вреди на големи машини, поточни линии и технологични комплекси може да се наложи използването на няколко различни вещи лица с различни квалификации.

Определянето на евентуално подзастраховане става по същите начини, както при сгради, като допълнително може да се извърши и оценка чрез амортизационните норми /за по-нови машини и съоръжения/, чрез действително отработените машиносмени или моточасове, като се съобразят и извършваните основни ремонти и т.н. В случай, че липсва конкретна застрахователна сума за дадена машина, част от поточна линия или комплекс, възли и детайли и такава информация не може да бъде набавена от счетоводството на Застрахования, обезщетението може да се определи, като се вземе предвид каква процентна част от застрахователната сума на цялото съоръжение представлява увредената част.

При тотални и частични вреди на машини, застраховани на възстановителна стойност, в сумата на застрахователното обезщетение може да бъдат включени и:

- ▶ мита и митнически сборове - при вносни М и С;
- ▶ транспортни разходи;
- ▶ евентуалните разходи за монтаж, наладка, пуск и изпитания - ако се изискват за дадената машина.

4. Частични вреди по материални запаси.

Основните методи при уреждане на претенции по материални запаси са преоценката или възстановяването чрез обработка и почистване. Към бракуване на материални запаси се пристъпва само в случаите, когато е доказано по безспорен начин, че те не са годни за никаква употреба според предназначението си или не могат да бъдат пренасочени за други цели. Когато материалните запаси се бракуват, с цел избягване възможността за злоупотреби, същите се унищожават по съответен начин /Застрахователят не може да определя този начин - това е в компетенциите на съответните органи като РИОКОЗ, РИОСВ и др. пог.) в присъствието на представител на ЗАД „ВИКТОРИЯ“, който участва в комисията по бракуването. Този факт се отбелязва в протоколите/актовете за бракуване, като представителят на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ също ги подписва. Копие от актовете/протоколите за бракуване се прилага в преписката по щетата.

Обезщетението се определя от действителния размер на вредите, коригиран с процента на подзастраховане, ако са налице основания за прилагане на подзастраховане. Характерно при определянето на подзастраховане е следното:

- ▶ ако застраховката е сключена с опис и разбивка на наличностите на материални запаси по отделните складове и цехове на предприятието - взема се наличността на материалните запаси само за отделния склад/цех, в който е настъпило събитието, съпоставя се със З.С. от разбивката/описа и се прави преценка за подзастраховане;
- ▶ ако материалните запаси са застраховани на обща стойност, без разбивка - при настъпване на събитие се изисква справка за цялата обща наличност /във всички складове, цехове и подразделения, независимо в кой склад/цех е щетата и се прави преценка за подзастраховане. Така определеното обезщетение се намалява с:



- ▶ стойността на реализираните вторични суровини;
- ▶ договореното по полицата самоучастие на застрахования.

5. Частични вреди на културни ценности и художествени произведения.

Отговорността на Застрахователя при вреди по вещи от тази категория е до застрахователната им сума. Претенциите се уреждат като:

❖ за всеки отделен предмет се определя действителната му стойност към датата на застрахователното събитие, съобразно неговото състояние и ценност, независимо от застрахователната му сума;

❖ преценява се по какъв начин ще се оценяват вредите за всеки един отделен предмет - чрез предвиждане на разходите за ремонт, реставрация и възстановяване или чрез пълно обезщетяване до размера на застрахователната сума.

6. Сумата от всички изплатени обезщетения през застрахователния период за дадено имущество / отделна вещь или група имущества/ не може да надхвърля застрахователната му сума по полицата.

7. В размера на застрахователното обезщетение, съгласно чл. 208 от КЗ се включват и разходите, направени от Застрахования за ограничаване на вредите, когато е действал с необходимата за случая грижа, даже ако усилията му са неуспешни. Тези разходи Застрахованият следва да докаже с необходимите документи. Тези разходи се обезщетяват само в рамките на лимитите, определени в Общите условия на застраховката и/или допълнително договорени като лимити в застрахователната полица.

8. От Застрахователя не се обезщетяват направените след настъпване на застрахователното събитие разходи за конструктивни и проектни изменения, подобрения и др. подобни, макар и целящи възстановяване на увредените/погинали имущества.

V. ИЗПЛАЩАНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО.

1. При уреждане на претенции главните агенции и агенциите на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ могат да одобряват застрахователни обезщетения, в рамките на определените им със съответна заповед на Изпълнителния директор лимити.

2. Одобряването и изплащането на застрахователно обезщетение, за повредени или унищожени от застрахователни събития имущества, се извършва в срок максимум до 15 дни от датата на последния представен, писмено поискан от Застрахования документ, освен ако в полицата не е уговорено друго.

2.1. При изплащане на обезщетение Застрахования се уведомява за решението по претенцията му писмено с мотивирано писмо с обратна разписка или срещу подпис или чрез внасяне в деловодството на Застрахования с негов входящ номер и дата, в сроковете по чл. 271 от КЗ.

3. Когато на дадено имущество са причинени вреди от застрахователно събитие, за вероятността и възможността от настъпването на което Застрахованият е бил писмено предупреден от Застрахователя (или съответен компетентен орган) и ако Застрахованият не е изпълнил писмено дадените му предписания, Застрахователят може да откаже напълно или частично плащането на застрахователно обезщетение.



Потвърждаването на отказа се извършва с обосновано писмо до Застрахования. Когато има достатъчно информация, документи или други данни за неправилно съхранение, стопанисване или създаване на условия за възникване на застрахователни събития със застраховани имущества, щатни служители от агенцията, сключила застраховката, следва да извършат незабавна проверка на място. Ако данните се потвърдят при извършването на инспекцията в обекта, до Застрахования следва да се изпрати писмо - предупреждение, в което да се посочи, че ако в определен кратък, но разумен срок не се отстранят констатираните пропуски, Застрахователят няма да изплати обезщетение при настъпване на застрахователно събитие и отговорността за случая ще се поеме от самия Застрахован. Периодични проверки в застрахованите обекти следва да се извършват по време на застрахователния период и без да е получена информация за неправилни действия на Застрахования. Констатациите и препоръките, отправени писмено до Застрахования, се изпращат в препоръчано писмо с обратна разписка или се завеждат с входящ номер в деловодството, с оглед фиксиране датата на получаването им.

4. При вреди с особено голям размер, изискващи по-дълъг период на ликвидация, се допускат частични плащания по обезщетението, но не по-големи от 50% от вероятното пълно обезщетение. Частичното плащане на обезщетението се разрешава от йерархичното ниво, в чийто лимит е очакваният краен и пълен размер на обезщетение!

Частично изплащане на обезщетението може да се разреши и осъществи само ако има пълна яснота около основанието и застрахователния интерес, т.е. ако претенцията е призната по основание! При извършване на частично плащане, то се регистрира по съответния ред в регистъра за претенции и програмната база данни. По същия начин се процедурира и с всички плащания на разходи по ликвидацията - хонорари на вещи лица, експертизи, снимки и др.

5. Вреди, при които полицата е в полза на банка кредитор се изплащат на банката, до размера на нейния интерес, освен ако Застрахованият не ни предостави писмено разрешение от банката за изплащане на обезщетението към Застрахования.

6. Отказ за изплащане на застрахователно обезщетение.

Когато е налице основание за отказ за изплащане на застрахователно обезщетение (било поради недоказано основание, било поради недоказване размер на претенцията), преписката се приключва с Ликвидационен акт. Комплектованата преписка, съдържаща копия на всички документи по нея, придружени с оригинал на Ликвидационния акт, се изпраща за утвърждаване в ЦУ - Дирекция „ИТЗП“, където след съгласуване с Гл. юрист на дружеството, отказът се съгласува и се изготвя отказно писмо.

7. След изплащане на обезщетението върху корицата на преписката, на определеното за целта място, се записва сумата на обезщетението, датата и документът, с който е извършено плащането. При отказ - записва се изх. □ на писмото за отказ. Преписките се закриват по определения ред в регистъра за преписки и програмния продукт.

8. Регресните преписки (всички претенции по „Кражба, грабеж и вандализъм“, умишлен палеж, злоумишлени действия на трети лица и други, за които има установени виновни лица или продължава издирването на неизвестния извършител) се предават по опис на служителите, отговорни за регресната дейност,



респ. на юриста на дружеството.

VI. УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ТЕХНИЧЕСКИ И ДРУГИ ВИДОВЕ ИМУЩЕСТВЕНИ ЗАСТРАХОВКИ.

Всички претенции по „Прекъсване на дейността“ и всички видове технически застраховки се уреждат пряко от отдел „Ликвидация“ към ЦУ. В отделни случаи, по преценка на директор „ИТЗП“ е възможно ликвидацията да се извърши от служителите на главната агенция/офиса, където е заявена съответната щета, но това следва да става при стриктно спазване на даваните указания и съгласуване на всеки един етап от ликвидацията на щетата.

VII. ВАЖНИ МОМЕНТИ И ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ.

A. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. За всяко писмено подадено уведомление за настъпила вреда се завежда преписка, без оглед на обстоятелствата при уведомяването (изтекла полица, непокрит риск, закъснение и т.н.).
2. За едно събитие, на една дата, за един обект се завежда една преписка.
3. За N-броя събития, възникнали едновременно или в рамките на едно денонощие (но несвързани помежду си като преки и косвени и/или без причинно следствена връзка помежду им) в един и същ обект се завеждат N-броя преписки.
4. Всички отношения със Застрахования по повод изпълнение клаузи на застрахователните договори, представяне на информация и документи и др. се реализират само и единствено в писмена форма. Да се преценява по целесъобразност за всеки отделен случай дали писмото да се изпрати препоръчано с обратна разписка, по куриер, да се завежда на място в деловодството на Застрахования или да се връчва на ръка срещу подпис и дата върху нашия екземпляр.
5. В програмната база данни следва своевременно да се въвеждат всички необходими данни по преписките (особено внимание следва да се обърне при въвеждането на претенцията на Застрахования, както и висияция размер на застрахователното обезщетение).
6. При всяка претенция, независимо от базата за определяне на застрахователната сума, следва да се прави преценка за под- или надзастраховане.
7. Всяко представителство на застрахования следва да разполага с база данни за вещи лица с различни специалности. Поставяните във възлагателното писмо срокове, за изпълнение на задачата от вещото лице, следва да са разумни, но при всички случаи съобразени с максималния възможен срок от 15 дни за уреждане на претенцията след датата на последния представен документ.
8. Веднъж заведена, дадена претенция може да бъде приключена само по един от посочените начини:
 - ❖ с изплащане на застрахователно обезщетение;
 - ❖ с отказ от изплащане на застрахователно обезщетение, когато са налице съответните основания;
 - ❖ с писмен отказ от претенция от страна на Застрахования;
 - ❖ с изтичане на давностния срок.
9. При всички вреди с размер над 30.000 лв., във връзка с разпоредбите на ЗМИП, се изпраща запитване (придружено от справка, съдържаща данни за Застрахования и представляващите го лица, данни за полицата, събитието и размера на вредите) до ЦУ. Преписката не следва да се приключва и изплаща преди получаването на отговор!

**Б. ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ.**

1. За щетите по имуществено и техническо застраховане се води отделен регистър на преписки.
2. Претенциите се завеждат с пълния им 13-цифрен номер, като се завеждат в зависимост от вида застраховка, а не в зависимост дали Застрахованият е физическо или юридическо лице.
3. Винаги от съответния служител следва да се попълва карето от уведомяването, касаещо комисията и срока за извършване на оглед. Загължително да се попълва и връчва на Застрахования предназначения за него отрязък от уведомяването за настъпила вреда.
4. При извършването на оглед по всяка една претенция следва да се попълва констативен протокол и опис на вреди, независимо дали претенцията е преценена като отказ. Копие от протокола и опис на вреди се връчват на Застрахования незабавно след съставянето им на мястото на събитието.
5. При съставянето на констативния протокол от огледа не следва да се дава определение дали „Застрахователят е в риск или не“. Приемането или отхвърлянето на дадена претенция по основание става след получаването на всички необходими документи и данни.
6. При изготвяне на рекапитулацията по преписката да се следи за загължителното и допълнително договореното самоучастие на Застрахования по съответния покрит риск.
7. Доказването на претенцията по основание и размер е загължение на Застрахования. В тази връзка негови са и загълженията да изиска от съответните органи и да ни представи съответния необходим документ - службена бележка от РПУ, постановление на прокуратурата и др. под. Съгласно чл. 106 от КЗ застрахователят има право да изиска от всички компетентни органи информация относно претенции.
8. При всяка една вреда на имущество на юридически лица следва да се изисква счетоводна справка и разпечатка от инвентарната книга - за доказване на застрахователния интерес (т.е дали активът реално съществува и е собственост на застрахования, а не е продаден, бракуван и т.н.).
9. Да се обръща особено внимание при включването на ДДС в размера на застрахователното обезщетение.
10. Оригинални документи като фактури, полици не следва да се съдържат в преписката по щетата - достатъчни са заверени фотокопия.
11. Особено внимание следва да се обръща при признаване на претенцията по основание при следните случаи (т.е дали рискът е покрит по условията на полицата или не):
 - ▶ пряко или непряко попадение на мълния;
 - ▶ пожар или електрическа повреда, късо съединение на електроуреди;
 - ▶ забравени или оставени без надзор печки, котлони, ютии, фритюрници, перални машини;
 - ▶ авария на В и К или запушване на канализационни тръби, сифони и др.
 - ▶ замръзване и спукване на В и К и ОВИ инсталации при неправилно спиране на отоплението без подходящо източване и продухване на системата.

ОСОБЕНИ ПРАВИЛА ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ПОЛИЦИ, ПО КОИТО СА ЗАСТРАХОВАНИ ИМУЩЕСТВА НА СЛУЖИТЕЛИ НА ЗАД „ВИКТОРИЯ“

1. Не се допуска служителят да бъде член на комисията за оглед и оценка на вредите.
2. Не се допуска оглед и оценка на вреди по полици на служители на ЗАД „ВИКТОРИЯ“ да се извършват без участие на вещи лице / вещи лица.



-
3. Уведомлението за настъпила вреда се подава от застрахования служител директно в ЦУ - Дирекция „ИТЗП“, а в случаите на щети по имуществата, застраховани по полици на служители в ЦУ - Дирекция „ИТЗП“ - до Изпълнителен директор на ЗАД „ВИКТОРИЯ“.
 4. Директорът „ИТЗП“ определя поименно съставът на комисията за оглед и оценка. В случаите на щета по полица на служител от ЦУ - Дирекция „ИТЗП“ комисията се определя от Изпълнителен директор.
 5. Във всички случаи в комисията за оглед и оценка на вредите следва да присъствуват минимум двама служители на ЗАД „ВИКТОРИЯ“, като поне единият от тях трябва да е служител на ЦУ - Дирекция „ИТЗП“.
-