

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО АВТОМОБИЛНО ЗАСТРАХОВАНЕ

Глава Първа	Общи положения
Глава Втора	Компетентни лица и правомощия: <ul style="list-style-type: none"><li>I. Компетентни лица</li><li>II. Правомощия</li><li>III. Компетентност по щети на „КАСКО“ на МПС и задължителна „Гражданска отговорност“ на автомобилистите.</li></ul>
Глава Трета	Правила и процедури за уреждане на претенции по застраховка на „КАСКО на МПС“: <ul style="list-style-type: none"><li>I. При събитие по „Други съгласно Декларация“</li><li>II. При събитие „Паркинг“</li><li>III. При събитие „ПТП“</li><li>IV. При събитие „Пожар“</li><li>V. При събитие „Природно бедствие“</li><li>VI. При събитие „Кражба на ППС“</li></ul>
Глава Четвърта	Правила за уреждане на претенции по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите <ul style="list-style-type: none"><li>I. Имуществени претенции<ul style="list-style-type: none"><li>I.I. Имуществени претенции свързани с увреждане на МПС</li><li>I.I. Претенции, свързани с увреждане на имущество, различно от МПС</li></ul></li><li>II. Неимуществени претенции</li></ul>
Глава Пета	Правила за уреждане на претенции по застраховка „Злополука на водача и пътниците в МПС“ и задължителна застраховка „Злополука на пътниците в средствата за обществен превоз“ на автомобилистите
Глава Шеста	Правила за предявяване и обработка на регресни претенции
Глава Седма	Погасителна давност по застраховки „КАСКО“ и „ГО“ на МПС
Глава Осма	Формиране на застрахователен резерв
Глава Девета	Съхраняване и унищожаване на папки с преписки по щети – Централен архив
Глава Десета	Разглеждане на Жалби по щети
Глава Единадесета	Допълнителни разпоредби

## Приложения:

1. Приложение №1: Правила за извършване на огледи
  2. Приложение №2: Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС”
  3. Приложение №3: Процедура за предявяване и обработка на регресни претенции
  4. Приложение №4: Методика за определяне размера на обезщетенията за имуществени и неимуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт причинени от ПТП.
- 

## ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Вътрешните правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори на ЗК „УНИКА” АД, уреждат процедурите, по които дружеството 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 жалби, подадени от тях.
2. Тези правила се прилагат по всички видове и подвидове застраховки на ЗК „УНИКА” АД, с изключение на случаите, указани по-долу.
3. Правилата не се прилагат за уреждане на претенции за застраховки на големи рискове по смисъла на § 1, т. 31 от Допълнителните разпоредби на Кодекса за застраховането.
4. Уреждането на щетите, при всички агенции и подразделения на ЗК „УНИКА” АД, трябва да се извършва в съответствие с настоящите Вътрешни правила.
5. Тези правила са задължителни за: всички служители на компанията, всички лица, които съгласно договорите им с компанията имат статут на нейни генерални представители или представители в страната.
6. Тези правила нямат действие за посредниците и потребителите на застрахователни услуги на компанията, както и за всички други лица, извън посочените в т.5, с които компанията е в договорни отношения, и от настоящите правила не могат да се извеждат задължения към тях.
7. Правилата се прилагат в съответствие със закона и имат за цел да гарантират правата на потребителите за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните претенции.
8. Въз основа на настоящите правила и като неразделна част от тях се разработват и приемат Указания за ликвидацията по видовете и подвидовете застраховки по т.2. (наричани указания, методики, правила, процедури и др.), с които се конкретизират етапите на ликвидацията, специфичните ѝ особености с оглед всеки вид, респективно подвид застраховка, с цел синхронизиране и уеднаквяване на работата във всички подразделения на Дружеството.
9. Тези правила се прилагат във всички случаи, освен ако в застрахователния договор или в общите условия, или специалните условия по конкретния вид застраховка е предвидено друго, отнасящо се само за съответния вид застраховка.
10. Настоящите вътрешни правила влиза в сила в деня на издаване и приемането им от Управителния съвет на ЗК „УНИКА” АД.

## ГЛАВА ВТОРА КОМПЕТЕНТНИ ЛИЦА И ПРАВОМОЩИЯ

### I. Компетентни лица:

1. Представляващите компанията лица, съгласно съдебната им регистрация: Главния изпълнителен директор и Изпълнителните директори - одобряване на щети и даване разпореджания за плащането им;
2. Служителите на компанията в „Дирекция ликвидация”: всички действия до представянето на преписката по щетата за одобрение на застрахователното обезщетение от лицата по т. 1. и неговото изплащане;

3. Служителите на компанията в „Дирекция финансово-счетоводна“: само действията по фактическото извършване на плащането на застрахователно обезщетение след одобрението за плащане от лица по т. 1.;
4. Служителите на компанията в Дирекция „Бизнес Оперативен Център“ - БОЦ: всички действия по регистрацията на щетите и всички действия, но само за щети по застраховка „КАСКО“ на МПС – Експресна обработка (Бърза писта), до представяне на преписката по щета за одобрение на застрахователното обезщетение от лица по т. 1. и неговото плащане;
5. По решение на УС на ЗК „УНИКА“ АД, могат да се разкриват специализирани офиси към централно управление за обработване на преписки по щети.
6. Други лица, извън посочените в предходните точки нямат право да извършват каквито и да било действия във връзка с обработването на преписки по щети, както и определяне и изплащане на застрахователното обезщетение.

## II. Правомощия:

1. **Изпълнителен директор:** Право за решение на щети представени за Екстрация - извън покритите рискове, представя на УС щети за решение по компетентност, с право на подпис за превеждане на обезщетение.
2. **Директор „Дирекция Ликвидация“:** Организира и контролира дирекцията, консултира и взема решение по нестандартни казуси, парафира Решенията и Нарезданията за плащане с право на превеждане на обезщетение, парафиране щети на служители и техни близки.
3. **Началник Отдел към „Дирекция Ликвидация“:** Осъществява текущ контрол на ликвидационния процес в отдела си, контролира, консултира, предлага методи и решения за ликвидация на щети, изисква контролни огледи, наема при необходимост външни експерти, парафира Решения и Нарездания за плащане по щетите от съответния отдел с право на превеждане на обезщетение. Прави анализи с цел оптимизация на работните процеси. Изготвя становища по щети.
4. **Главен експерт на отдел към „Дирекция Ликвидация“:** Организира, контролира и подпомага ликвидационния процес, извършва контролни огледи при необходимост, арбитър при спор между експерти и клиенти, издава Възлагателни писма към сервизи. Организира, контролира и подпомага ликвидационния процес на ключови клиенти на компанията, като води и комуникацията с тях.
5. **Експерт застраховане „Ликвидация на щети“:** Обработва, регистрираните щети при необходимост, издава Възлагателни писма към сервизите, кореспондира със сервизите относно ремонта, при необходимост води кореспонденция със застрахованите и институциите, издава Решение и Нарездане за плащане по съответната щета и ги парафира, изготвя при необходимост експертни становище по щетите.
6. **Експерт „Ликвидация на щети в БОЦ“:** Обработва регистрираните щети, които отговарят на критериите за Експресна обработка (Бърза писта), издава Решение и Нарездане за плащане по съответната щета и ги парафира, изготвя при необходимост експертни становище по щетите, прави оценки на щети по Бърза писта.
7. **Експерт застраховане „Администрация и анализи“:** Приема уведомленията за щети, съблюдава за представяне на всички изискуеми и необходими документи по претенцията, преснима и заверява копията на оригиналите, изисквани при регистриране на щета, отговаря на телефонни запитвания, регистрира щети при необходимост при – телефонно уведомление, онлайн уведомление, уведомление чрез входяща поща или уведомление в центъра за огледи, издава Решение и Нарездане за плащане по съответната щета и ги парафира.
8. **Служители Дирекция „Финанси и счетоводство“:** Извършва плащане на застрахователно обезщетение по преписката след нейното одобряване по реда на т. 2.11., който е приет в компанията. Плащането се отбелязва върху Нарездането за плащане с подпис на служителя, който го е извършил.
9. При изброените длъжности по горе, е определена граница и лимит за право на подпис съобразно размера на всяка щета. Лимитът за съответната длъжност се определя със заповед.

### III. Компетентност по щети на „КАСКО“ на МПС и задължителна „Гражданска отговорност“ на автомобилите.

1. За уреждане на възникнали по застраховано при ЗК "УНИКА" АД, съответно по застраховка „КАСКО“, решаването им е в отговорността и компетенциите на направление "Щети КАСКО" при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация.
2. За уреждане на неимуществени и имуществени претенции, предявени от трето увредено лице или наследниците на пострадало(починало) лице, за увреждания вследствие настъпило ПТП, по застраховки „Гражданска отговорност“, „Злополука на водача и пътниците в МПС“, както и при събития покрити от застраховка „Задължителна застраховка на пътниците в обществения превоз“, сключени при ЗК "УНИКА" АД, отговорността за решаването на щетите е в компетентността на направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача“ при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация;
3. За уреждане на имуществени щети (напр. ограда, светофар, пътна сигнализация и др.), различни от МПС, увредени от ПТП, отговорността за решаването им е в компетентността на направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача“ при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация, като при необходимост може да използват експерти със съответната квалификация за изготвяне на оценки.
4. Предявяването на регресни искове по щети „КАСКО“ на МПС и регистрирането на такива по застраховка Гражданска отговорност, предявени от други компании, както и личните регреси са в компетентността на направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача“ при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция „Ликвидация“.
5. При настъпило ПТП в Р.България с участие на чуждестранно МПС:
  - 5.1. За уреждането на възникнала щета, причинена по вина на български граждани застрахован по застраховка „Гражданска отговорност“ в ЗК"УНИКА"АД, увредил МПС с чужда регистрация, собственост на чужд гражданин. Чужденецът се обръща към представителствата на ЗК „УНИКА“ АД, които се свързват с „Бизнес оперативен център“ - БОЦ или с направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача“ при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация и получават указания за организиране на оглед. След извършване на оглед и описване на щетите и при съгласие на собственика изплаща обезщетение, съобразено със законодателството на Р. България. Чужденецът съгласно Директива №4 на Европейския съюз за автомобилните застраховки и по правилата на КЗ, може да предяви претенцията в страната си по регистрация на МПС, пред неговия застраховател по „КАСКО“ или пред представителя на ЗК „УНИКА“АД за съответната държава;
  - 5.2. За уреждане на възникнали щети, причинена по вина на чужденец, пострадалият български гражданин предявява претенцията си към застрахователя си по „КАСКО“ или към НББАЗ за съдействие, който го насочва към представителя на съответния чужд застраховател в Р. България;
6. При настъпило ПТП в чужбина с участието на български гражданин:
  - 6.1. При вина на българския автомобил, застрахован в ЗК "УНИКА,, АД по „ГО“, невинният чуждестранен пострадал в съответствие с Директива №4 на Европейската съюз за автомобилните застраховки, може да подаде иска си в родината си, чрез представителя на ЗК "УНИКА" АД, или чрез неговия застраховател по „КАСКО“. При наличие на застраховка „КАСКО“ на МПС с разширение за чужбина, виновният водач на МПС, предявява иска си, към застрахователя си по „КАСКО“. Претенцията се урежда по компетентност в направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача“ при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация;
  - 6.2. При невинен български гражданин, същия може да подаде иска си към застрахователя на чуждестранния виновник, или в съответствие с Директива №4 на Европейската съюз за автомобилните

застраховки, чрез неговия представител в Р. България. При наличие на застраховка „КАСКО“ на МПС за чужбина, към застрахователя си по „КАСКО“;

6.3. Регресните искиове на ЗК „УНИКА“ АД, спрямо чуждестранни застрахователи, съответно уреждането на исковите на чужди пострадали от чужбина се уреждат по компетенция в направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача" при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация;

6.4. Актуалната информация за представителите на съответния застраховател има в сайта на НББАЗ /[www.nbbaz.bg/](http://www.nbbaz.bg/);

## 7. Общи положения:

7.1. При щети виновно причинени от неизвестно МПС, потърпевшия може да предяви претенцията си по застраховка „КАСКО“ на МПС за имуществени щети или по застраховка „Гражданска отговорност“, само за неимуществени щети, като в този случай обезщетение се изплаща от Гаранционния фонд.

7.2. Гаранционният фонд, покрива и щети при които виновния водач, няма сключена или валидна застраховка „Гражданска отговорност“, а след това търси по съдебен ред своите права към виновно причинилия събитието.

7.3. Приложение: Правила за уреждане на щети в чужбина на сайта на ЗК „УНИКА“ АД: [www.unika.bg](http://www.unika.bg)

## Глава Трета

### Правила и процедури за уреждане на претенции по застраховка на “КАСКО на МПС”:

#### I. При събитие по „Други съгласно Декларация“

##### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

##### 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията, системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

##### 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

- Декларация относно възникването и/или установяването на застрахователното събитие;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Валиден талон за ГТП;
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача (в случай, че автомобилът не е бил в състояние на покой).

- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно, издадено за конкретния случай и заверено по надлежния ред.

#### 4. Организиране и извършване на оглед

В зависимост от това, къде се намира увредения автомобил и степента на увреждане, огледът се извършва в някой от центровете за огледи или на посочено от застрахования място:

- Когато автомобилът е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато автомобилът не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

- За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:
    - Застрахованият или негов представител,
    - Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД
- Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

#### 5. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършват съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

#### 6. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

## II. При събитие „Паркинг“

### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

### 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

### 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2.

- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно, издадено за конкретния случай и заверено по надлежния ред.

#### 4. Организиране и извършване на оглед

В зависимост от това къде се намира увредения автомобил, огледът се извършва в някой от центровете за огледи или на посочено от застрахования място:

- Когато Автомобилът е в движение след събитието и е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато Автомобилът не е в движение след събитието и/или не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.
- За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:
  - Застрахованият или негов представител,
  - Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД
  - Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

#### 5. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето на вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършва съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

#### 6. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

### ІІІ. При събитие „ПТП“

#### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

#### 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

#### 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

3.1. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция в случаите, когато ПТП е настъпило по време на движение:

3.1.1. Автомобилът е в движение след събитието:

- Двустранен констативен протокол за ПТП, или Протокол за ПТП, или констативен протокол за ПТП;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Валиден талон за ГТП;
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача.
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

3.1.2. Автомобилът не е в движение след събитието:

- Протокол за ПТП, или констативен протокол за ПТП;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Валиден талон за ГТП.
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача; Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственикът лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

3.2. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция в случаите, когато ПТП е настъпило при паркирано МПС:

- Протокол за ПТП, или констативен протокол за ПТП;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

#### 4. Организиране и извършване на оглед

В зависимост от това къде се намира увредения автомобил и степента на увреждане, огледът се извършва в някой от центровете за огледи или на посочено от застрахования място:

- Когато Автомобилът е в движение след събитието и е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато Автомобилът не е в движение след събитието и/или не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов представител,
- Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД

Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

#### 5. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето на вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършва съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

#### 6. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

### IV. При събитие „Пожар“

#### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие



При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

## **2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие**

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

## **3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция**

- Служебна бележка или удостоверение от съответните компетентни органи удостоверяваща събитието;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и част 2;
- Валиден талон за ГТП;
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача (в случай, че автомобилът не е бил в състояние на покой).
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

## **4. Организиране и извършване на оглед**

Огледът се извършва на посочено от застрахования място, като служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед.

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов представител,
- Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД

Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

## **5. Определяне на застрахователното обезщетение**

Определянето вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършва съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

## **6. Изплащане на застрахователното обезщетение**

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

# **V. При събитие „Природно бедствие“**

## **1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие**

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;

- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

## 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

## 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

- Служебна бележка или удостоверение от съответните компетентни органи удостоверяваща събитието;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Валиден талон за ГПП;
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача (в случай, че автомобилът не е бил в състояние на покой).
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

## 4. Организиране и извършване на оглед

В зависимост от това къде се намира увредения автомобил и степента на увреждане, огледът се извършва в някой от центровете за огледи или на посочено от застрахования място:

- Когато Автомобилът е в движение след събитието и е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато Автомобилът не е в движение след събитието и/или не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов представител,
- Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД

Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

## 5. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето на вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършва съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

## 6. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

## VI. При събитие „Кражба на ППС“

### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;

- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

## 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

## 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

- Служебни бележки удостоверяваща събитието;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и част 2;
- Валиден талон за ГТП;
- Комплектите ключове и управляващи устройства на алармена система и/или имобилайзер и други подобни;
- Попълнен Въпросник в офис на ЗК „УНИКА“ АД;
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

Свидетелствата за регистрация, попълненият въпросник и комплектите ключове следва да бъдат предадени в най-близкия офис на компанията в деня на установяване на кражбата или най-късно сутринта на следващия ден.

## 4. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето вида и начина на застрахователното обезщетение, както и одобрението и изплащането му се извършва съгласно [Методика за изчисление на щети по застраховка „КАСКО на МПС“](#) (Приложение 2).

## 5. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

## ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

### ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЗАСТРАХОВКА „ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ“ НА АВТОМОБИЛИСТИТЕ

Обект на задължителната застраховка “Гражданска отговорност” на автомобилистите, е отговорността на застрахованите физически и юридически лица за причинените от тях или от техни упълномощени представители на трети лица имуществени и неимуществени вреди свързани с притежаването и/или използването на МПС.

#### I. Имуществени претенции

##### I.1. Имуществени претенции свързани с увреждане на МПС

###### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;

- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

## 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане). След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

## 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

### 3.1. При настъпване (по време) на ПТП автомобилът не е бил в състояние на покой:

- Двустранен констативен протокол за ПТП, или Протокол за ПТП, или констативен протокол за ПТП;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Валиден талон за ГТП;
- Свидетелство за управление на МПС и контролен талон или акт за административно нарушение на водача.
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

### 3.2. При настъпване (по време) на ПТП автомобилът е бил в състояние на покой:

- Протокол за ПТП, или констативен протокол за ПТП;
- Свидетелство за регистрация на ППС – част 1 и/или част 2;
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

## 4. Организиране и извършване на оглед

В зависимост от това къде се намира увредения автомобил и степента на увреждане, огледът се извършва в някой от центровете за огледи или на желано от застрахования място:

- Когато автомобилът е в движение и е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато автомобилът не е в движение и/или не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов представител,
- Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД

Огледът се осъществява съгласно процедура „[Правила за извършване на огледи](#)“ (Приложение 1).

## 5. Определяне на застрахователното обезщетение

Определянето на застрахователното обезщетение се извършва съгласно „Методика за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на моторни превозни средства, по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, приложение № 1 към чл.15, ал. 4 от Наредба № 24 от 08.03.2006 г. за задължителното застраховане на Комисията за финансов надзор. Тотална щета е налице, когато стойността на ремонта надвишава 70% от действителната стойност на МПС към датата на събитието.

При тотална щета, съгласно чл.390, ал. 1. и ал.2. от Кодекса за застраховане, Застрахователят изисква от Застрахования прекратяване на регистрацията на моторното превозно средство. В случай на тотална щета, експертът изготвя становище за определяне на действителната стойност към датата на настъпване на застрахователното събитие. От

обезщетението се приспада стойността на запазените части, определени от застрахователя към датата на събитието. Тази стойност не може да надвишава 30% от действителната стойност на автомобила към същата датата.

## **6. Изплащане на застрахователното обезщетение**

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

### **І.І. Претенции, свързани с увреждане на имущество, различно от МПС**

#### **1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие**

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

#### **2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие**

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

#### **3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция**

- Двустранен констативен протокол за ПТП, или Протокол за ПТП;
- Документ, удостоверяващ собствеността на увреденото имущество
- Удостоверение за банкова сметка на собственика или на упълномощено от собственика лице. При плащане на упълномощен, следва да се представи и пълномощно заверен по надлежния ред.

#### **4. Организиране и извършване на оглед**

- След завеждане на щетата, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов представител,
- Представител на ЗК „УНИКА“ АД и/или Вещо лице (експерт), наето от ЗК „УНИКА“ АД

За извършения оглед вещото лице попълва бланките „Констативен протокол“ и “Опис на увреденото имущество”.

В Констативния протокол се записват изчерпателно всички известни данни по възникване на събитието (обстоятелствена част). Описват се и нанесените вреди на имуществото, като се изготвя подробен количествен опис отделно на бланка “Опис на увреденото имущество”. 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.

“Опис на увреденото имущество” 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 описа на вредите, той следва да го подпише с особено мнение, което се записва на гърба на бланката.

#### **5. Определяне на застрахователното обезщетение**

Възможните начини на възстановяване (определяне на обезщетение) са: по Справочник за цените на СМР - СЕК Строй експерт, по стопански начин, чрез възлагане, чрез ремонт, възложен от Застрахователя, чрез замяна в натура или комбинация между някои от тези начини.

## **6. Изплащане на застрахователното обезщетение**

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

## **ІІ. Неимуществени претенции**

Увреденото лице или негов представител предявява претенция за обезщетяване на нанесени неимуществени и/или имуществени вреди, настъпили вследствие телесни увреждания или смърт.

### **1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие**

При настъпване на застрахователно събитие, увреденото лице или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в „свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

### **2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие**

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

### **3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция**

След завеждане на претенцията, застрахователят уведомява писмено увреденото лице или неговия представител, че следва да представи допълнителни документи в зависимост от начина на предявяване на претенцията – по доброволен ред или на база съдебно решение.

#### **3.1. При предявяване/изплащане на обезщетение по доброволен ред, без да е водено наказателно дело към виновния, увреденото лице или неговия представител е длъжен да представи следните документи:**

- Протокол за ПТП, констативен протокол или удостоверение (служебна бележка) от МВР, удостоверяващи настъпването на ПТП
- Медицински и други документи - експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи от ЛКК или ТЕЛК, болнични листове, рентгенови снимки и др., доказващи настъпването на телесни увреждания, вследствие на пътнотранспортното произшествие;
- Фактури в оригинал, придружени от платежен документ, удостоверяващи извършени разходи за лечение и рехабилитация;
- Документи, доказващи представителната власт на родители, настойници, попечители - в случай, че увреденото лице е непълнолетно или е поставено под пълно или ограничено запрещение;
- Пълномощно, в случай, че претенцията се предявява от пълномощник;
- Удостоверение за банкова сметка на увреденото лице или неговия законен представител.

**3.2. При предявяване/изплащане на обезщетение по доброволен ред, след приключило наказателно дело срещу виновно застраховано лице, увреденото лице или неговия представител е длъжен да представи следните документи:**

- Протокол за ПТП, Констативен протокол с пострадали лица или удостоверение (служебна бележка) от МВР, удостоверяващи настъпването на ПТП – оригинал или заверен препис.
- Заверен препис от прокурорско постановление за прекратяване на досъдебно производство или влязла в сила присъда или съдебно решение за освобождаване от наказателна отговорност с налагане на административно наказание.
- Заверено копие на влязло в сила наказателно постановление.
- Медицински и други документи - експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи от ЛКК или ТЕЛК, болнични листове, рентгенови снимки и др., доказващи настъпването на телесни увреждания, вследствие на пътнотранспортното произшествие;
- Фактури в оригинал, придружени от платежен документ, удостоверяващи извършени разходи за лечение и рехабилитация;
- При смъртен случай: копие на акт за смърт, удостоверението за наследници на починалия в оригинал;
- Документи, доказващи представителната власт на родители, настойници, попечители - в случай, че увреденото лице е непълнолетно или е поставено под пълно или ограничено запрещение.
- Пълномощно, в случай, че претенцията се предявява от пълномощник;
- Удостоверение за банкова сметка на увреденото лице или неговия законен представител.

**3.3. При изплащане на обезщетение по заведена претенция на основание съдебно решение, увреденото лице или неговия представител е длъжен да представи следните документи:**

- Заверен препис от влязла в сила присъда с приложени мотиви на съда или решение за освобождаване от наказателна отговорност с налагане на административно наказание, или съдебно споразумение по наказателно дело, като е необходимо представянето му в заверен от претендиращия препис. Извън гореизложените следва да бъдат представени и документи от досъдебното производство – протокол за оглед на местопроизшествието, документи относно наличието или липсата на употреба на алкохол над допустимите по закон норми от страна на всички участници в ПТП, автотехническа експертиза, протокол за разпит на свидетели и обвиняеми, обвинителен акт.
- Медицински и други документи – съдебно-медицински експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи от ЛКК или ТЕЛК, болнични листове, рентгенови снимки и др., доказващи настъпването на телесни увреждания, вследствие на пътнотранспортното произшествие;
- Фактури с касов бон или платежно нареждане в оригинал за направени разходи за лечение и рехабилитация
- При смъртен случай: копие на акт за смърт, удостоверението за наследници на починалия в оригинал;
- Документи, доказващи представителната власт на родители, настойници, попечители - в случай, че увреденото лице е непълнолетно или е поставено под пълно или ограничено запрещение;
- Пълномощно, в случай, че претенцията се предявява от пълномощник;
- Удостоверение за банкова сметка на увреденото лице или неговия законен представител

**3.4. При изплащане на обезщетение по съдебно решение по гражданско дело срещу ЗК „УНИКА“ АД**

Дирекция „Правна“ изготвя становище по влязла в сила решение срещу ЗК „УНИКА“ АД, въз основа на което се изплаща обезщетението.

#### **4. Определяне на застрахователното обезщетение**

Обезщетението се определя съгласно „Методика за определяне размера на обезщетенията за имуществени и неимуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт причинени от ПТП“, [Приложение 4](#), публикувана на официалната страница на компанията.

#### **5. Изплащане на застрахователното обезщетение**

За приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване [Глава Втора т.ІІ](#), единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

## ГЛАВА ПЕТА

# ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ЗАСТРАХОВКА „ЗЛОПОЛУКА НА ВОДАЧА И ПЪТНИЦИТЕ В МПС“ И ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ЗАСТРАХОВКА „ЗЛОПОЛУКА НА ПЪТНИЦИТЕ В СРЕДСТВАТА ЗА ОБЩЕСТВЕН ПРЕВОЗ“ НА АВТОМОБИЛИСТИТЕ

Обект на задължителна застраховка „Злополука на пътниците в средства за обществен превоз“ и застраховка „Злополука на водача и пътниците в МПС“

Застраховката „Злополука на пътниците в средствата за обществен превоз“ е задължителна застраховка за Превозвачите, които извършват обществен превоз на пътници, когато началната и крайната точка на пътуването са на територията на Република България,

Застраховката „Злополука на водача и пътниците в МПС“ е доброволна застраховка. При настъпване на застрахователно събитие, покрито по полицата застрахователят изплаща застрахователната сума или съответната част от нея, когато вследствие ПТП е настъпила смърт или трайна загуба на работоспособност на застрахованото лице. Тази застраховка се сключва за всички места или само за водача, до лимит определен от застрахователя и одобрен от застрахователя.

### 1. Уведомяване за настъпило застрахователно събитие

При настъпване на застрахователно събитие, застрахованият или негов представител уведомява застрахователната компания при спазване съответните за това срокове по един от следните начини:

- посредством електронно уведомление чрез интернет страницата на дружеството;
- писмено уведомление по образец;
- чрез телефонно обаждане в Дирекция „Бизнес Операционен Център“;
- чрез факс или по пощенски път в свободен текст, като е необходимо да бъдат посочени номер на застрахователна полица или ДКН и номер на рама на застрахованото МПС и банкова сметка, както и данни за обратна връзка. Писмената претенция се входира по установения ред.

При получаване на уведомлението, претенцията се регистрира своевременно.

### 2. Регистриране на претенция за обезщетение по настъпило застрахователно събитие

Претенцията се регистрира надлежно по съответния ред (Процедура за регистрация на щети), като регистриращият служител няма право да променя автоматично генерирания резерв (размера на очакваното плащане).

След приключване на регистрацията системата автоматично генерира номер на претенцията (щетата), който се съобщава на клиента.

### 3. Първично изискуеми документи при предявяване на претенция

#### 3.1. При „Злополука на пътниците в обществения превоз“

- Всички документи удостоверяващи настъпилото застрахователно събитие в оригинал - протокол за ПТП, констативен протокол или удостоверение, изготвено от органите на МВР или прокуратурата
- Заверени копия от медицинска документация - епикризи, медицински свидетелства, болнични листа, рентгенови снимки, резултати от изследвания и др.;
- Експертно решение на ТЕЛК - за случаите, когато % (процент) трайна загуба на работоспособност е определен с експертно решение на ТЕЛК.
- Удостоверение за наследници и копие от смъртен акт - при смъртен случай. Акт за злополука от превозвача
- Акт от компетентен държавен орган на пострадалия пътник с подробно описание на случая
- Билет, карта или друг документ в оригинал, доказващ, че пострадалият е бил пътник.
- Допълнителни документи писмено се изискват в случай, че необходимостта от тях не е било възможно да бъде предвидена към датата на завеждане на претенцията и в срок съгласно изискванията на чл.108 от Кодекса за застраховането.
- Документи, доказващи представителната власт на родители, настойници, попечители - в случай, че увреденото лице е непълнолетно или е поставено под пълно или частично запрещение;
- Пълномощно, в случай, че претенцията се предявява от пълномощник;
- Удостоверение за банкова сметка на увреденото лице или неговия законен представител

#### 3.2. При застраховка „Злополука на водача и пътниците в МПС“

- всички документи удостоверяващи настъпилото застрахователно събитие в оригинал - протокол за ПТП, констативен протокол или удостоверение, изготвено от органите на МВР - Пътна полиция, следствие, прокуратура



- Заверени копия от медицинска документация - епикризи, медицински свидетелства, болнични листа, рентгенови снимки, резултати от изследвания и др.;
- Експертно решение на ТЕЛК - за случаите, когато % (процент) трайна загуба на работоспособност е определен с експертно решение на ТЕЛК.
- Удостоверение за наследници и копие от смъртен акт - при смъртен случай.
- Документи, доказващи представителната власт на родители, настойници, попечители - в случай, че увреденото лице е непълнолетно или е поставено под пълно или частично запрещение;
- Пълномощно, в случай, че претенцията се предявява от пълномощник;
- Удостоверение за банкова сметка на увреденото лице или неговия законен представител

#### 4. Определяне на застрахователното обезщетение

Обезщетението се определя съгласно „Методика за определяне размера на обезщетенията за имуществени и неимуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт причинени от ПТП“, Приложение 4, публикувана на официалната страница.

#### 5. Изплащане на застрахователното обезщетение

При приключване на преписката се издава „Решение за плащане“ в един екземпляр и „Нареждане за плащане“ в два екземпляра. След съгласуване Глава Втора т.ІІ, единият екземпляр от нареждането за плащане се предава в Дирекция „Финансово-счетоводна“.

**По застраховките Злополука не се предявяват регресни претенции.**

## ГЛАВА ШЕСТА ПРАВИЛА ЗА ПРЕДЯВЯВАНЕ И ОБРАБОТКА НА РЕГРЕСНИ ПРЕТЕНЦИИ

След изплащане на застрахователно обезщетение, Застрахователят встъпва в правата на увредения срещу причинителя на вредата при условията и реда на закона съобразно Процедура за предявяване и обработка на регресни претенции (Приложение 3).

## ГЛАВА СЕДМА ПОГАСИТЕЛНА ДАВНОСТ ПО ЗАСТРАХОВКИ „КАСКО“ И „ГО“ НА МПС

Правата по имуществена застраховка „КАСКО“ на МПС се погасяват с изтичането на 3 (три) години от датата на настъпване на застрахователното събитие.

Правата по задължителна застраховка “Гражданска отговорност на автомобилистите” и „Злополука” се погасяват с изтичането на 5 (пет) години от датата на настъпване на застрахователното събитие.

## ГЛАВА ОСМА ФОРМИРАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН РЕЗЕРВ

### 1. Всяка регистрирана имуществена щета в информационната система, генерира автоматичен резерв.

След извършване на огледа, резервът трябва да се коригира от Експерта водещ щетата на основание експертното си мнение или на основание изготвена експертиза по щетата или представената оферта/проформа-фактура от сервиз.

При последващ извършен допълнителен оглед, резервът се коригира отново. При авансово или частично плащане, програмата автоматично намалява резерва със стойността на изплатеното обезщетение.

### 2. При регистриране на неимуществени и свързаните с тях имуществени претенции:

- При извън съдебна претенция – информационната система генерира автоматичен резерв. След заседание на застрахователно-медицинска комисия (ЗМК), резервът се коригира в зависимост от предложението или решението на комисията;
- При съдебни претенции, същите се регистрират като щета, ако няма вече регистрирана такава и се заделя резерв съгласно предявения съдебен иск, коригиран с коригиращ коефициент по видовете застраховки;

При частично изплащане или нова претенция по това ПТП, резервът се коригира съобразно това изменение. Следенето на размера на тези резерви е задължение на Експерт застраховане към Дирекция „Ликвидация“ и юриконсулт, представляващ компанията.

## **ГЛАВА ДЕВЕТА** **СЪХРАНЯВАНЕ И УНИЩОЖАВАНЕ НА ПАПКИ С ПРЕПИСКИ ПО ЩЕТИ – ЦЕНТРАЛЕН АРХИВ**

Изплатени и приключени преписки (щети), както и висящите такива, трябва да се съхраняват по номер на щетата – в последователен ред. Висящите и приключени преписки се съхраняват отделно.

Приключените преписки (щети), трябва да се изпращат в централизиран архив.

Годината на унищожаване на преписки (щети) се определя в зависимост от приключването на данъчните проверки на ЗК „УНИКА“ АД, като всяка година се идва заповед за унищожаване на архив за посочени години.

Не подлежат на унищожаване щети по които са заведени граждански дела, както и всички щети по риска „Кражба на МПС“ по застраховка „КАСКО“ на МПС.

## **ГЛАВА ДЕСЕТА** **РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ПО ЩЕТИ**

1. За всички случаи на отказ от изплащане на застрахователно обезщетение или определяне на обезщетение, което е различно по размер на претендираното от застрахования, застрахователя изпраща мотивиран отговор в сроковете за произнасяне по Кодекса за застраховане.
2. Ако не са съгласни с решението на застрахователя, застрахованите имат право да подават сигнали, жалби, възражения, до Централно управление на ЗК „УНИКА“ АД.
3. Сигналите, жалбите, възраженията и молбите се подават писмено.
4. Подадените до застрахователя сигнали, жалби, възражения и молби се регистрират с входящ номер в деловодството на дружеството и по тях се образува производство за разглеждането им. По анонимни сигнали, жалби, възражения и молби производство не се образува.
5. За всички постъпили в дружеството сигнали, жалби, възражения и молби се води регистър.
6. Когато по сигнала, жалбата, възражението или молбата не е нужно да се извършва проверка, компетентният орган е длъжен да разгледа случая и да вземе решение в законоустановения срок.
7. Решението по сигнала, жалбата, възражението или молбата се съобщава писмено на подателя и на другите заинтересовани лица, ако има такива, в 7-дневен срок от датата на постановяването му.
8. Когато в сигнал, жалба, възражение или молба е отправено искане, което не е уважено, застрахователят в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.
9. Сигнали, жалби, възражения и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.
10. Сигналите, жалбите, възраженията и молбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.
11. Производството по обжалване не е задължителна предпоставка за предявяване на съдебен иск.
12. Всички спорни въпроси, за които няма доброволно уреждане, могат да бъдат отнесени за решаване по компетентност от съответният съд.

## ГЛАВА ЕДИНАДЕСЕТА ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

13. При предявяване на претенции за изплащане на обезщетения по съдебен ред към застрахователя, копие на исковата молба и доказателствата незабавно се изпраща в Централно управление на ЗК „УНИКА“ АД.
14. За повече от едно застрахователно събитие, възникнали на една дата с един и същи застрахован обект, но несвързани помежду си, се завеждат отделни преписки по щети.
15. Всички отношения със застрахования при процедурите по уреждане на претенциите се извършват само и единствено в писмена форма.

Преписките по щети се изпраща за съгласуване и одобрение между структурите на Застрахователя с писмо, съдържащо запитване и становище по щетата, ведно с копия на документите и оригинала на Решението и Наредването за плащане

---

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1 Правила за извършване на огледи

#### 1. Организиране на оглед на ППС

За констатиране на събитието и определяне размера на вредите се извършва оглед, в който следва да участват:

- Застрахованият или негов упълномощен представител,
- Представител на Дружеството и/или Вещо лице (експерт), наето от Дружеството.

Регистрирането на претенцията и организирането на огледа се осъществява от Дирекция „Бизнес Оперативен Център“ на ЗК „УНИКА“ АД.

- Когато автомобилът е в движение и е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, огледът се извършва в съответния център.
- Когато автомобилът не е в движение и/или не е на територията на някой от градовете, в които има локализиран ЦО, служител или партньор на ЗК „УНИКА“ АД се свързва със заявителя за насрочване на оглед и уточняване на мястото за извършването му.

Застрахователят наема толкова вещи лица, колкото са необходими за цялостното обследване на причините за настъпване на конкретното събитие и размера на нанесените вреди. Разноските за тези вещи лица са изцяло за сметка на Дружеството.

От своя страна Застрахованият може сам да присъства на огледа или да упълномощи свой представител. Той има право да наеме и собствени вещи лица, чиито разноски са за негова сметка.

Страните по застрахователната полица се договарят за ден и час за извършване на огледа. Желателно е това да стане до 3 работни дни от постъпване на Уведомлението за щета, а при пожар и кражба чрез взлом - до 24 часа.

Ако щетата е причинена от трето лице или причината за щетата е на място, извън собствеността на Застрахования, същият трябва да осигури (по възможност) присъствието на виновното лице по време на огледа, както и достъп до източника на щетата.

#### 2. Оглед на събитието

- 2.1. При огледа трябва да се обхванат всички аспекти на събитието – причини за възникването му, начало, узнаване за наличието му, реакция на Застрахования, развитие, взети мерки за предотвратяване и намаляване на обхвата на щетите, уведомени органи и институции и техните реакции, свидетели и виновни лица,

информация за увреденото имущество – производител, въвеждане в експлоатация, състояние преди събитието, начин на експлоатация и поддръжка, възможности за ремонт или подмяна, алтернативи или заместители и др.

- 2.2. При необходимост трябва да се изискат обяснения от свидетелите на събитието или от други лица, които не са включени в Констативния протокол или другите документи, които се подписват между страните по щетата. В тях те трябва да изложат известната им информация относно настъпилото застрахователно събитие (като се идентифицират с трите си имена, постоянен адрес, ЕГН и телефон за контакти).
- 2.3. След регистрирането на преписката се сформира комисия, състояща се от представител на застрахователя, вещо лице, застрахования или негов представител и се извършва оглед на увреденото ППС.
- 2.4. Ако Застрахованият или неговия представител не са съгласни с описания начин на възстановяване на щетите, те са длъжни писмено да изложат несъгласието си. В този случай се образува нова комисия и нейното становище е окончателно.
- 2.5. Допълнителен оглед на увреденото ППС се извършва само, когато има постъпила молба от застрахования за неописани и пропуснати, видими или открити след първоначалния оглед повреди по ППС.
- 2.6. Контролен оглед се извършва по искане на застрахователя, когато има неясноти или несъответствие между описаните щети и механизма на тяхното причиняване. Искането за контролен оглед на застрахователя трябва да бъде направено в писмена форма.
- 2.7. Доказването на щетата по основание и размер е задължение на лицето, което търси обезщетение. То има право да получи необходимата информация, съхранявана от органите на Министерството на вътрешните работи, разследващите органи, другите държавни органи, личния лекар, лечебните и здравните заведения и лицата, които имат право да удостоверяват настъпването на обстоятелства, както и заверени преписи от документи. Когато исканата информация е част от материалите по предварителното производство, прокурорът разрешава достъпа до нея.

### 3. При извършване на оглед на увредено ППС, трябва да спазват следните правила:

- 3.1. При извършването на огледа и изготвянето описа на щетите, комисията се ръководи от механизма на причиняване на уврежданията, причинно-следствените връзки между събитието и причинените увреждания, за които черпи информация от претенцията, документите, представени и приложени към претенцията, както и от устна информация на застрахования или очевидци на събитието.
- 3.2. **По време на огледа задължително се сверява:** ДКН на МПС, номера на купето, шасито/рамата с този от застрахователната полица и талона на МПС, като се записват в описа на щетата;
- 3.3. При щета със счупени стъкла, да се описва вида на стъклото (бяло,тонирано, с или без ивица, соларно, А-термично, с нагревател и т.н.).
- 3.4. При заснемането на увредени стъкла да се снима – кода на стъклото. Кодът на стъклото се намира в долните, ляв или десен ъгъл на същото и е важен за определянето на вида, функциите и стойността на същото.
- 3.5. При щета с увредени гуми:
  - да се опише марката, модела и размера на гумата;
  - да се измери с дълбокомер, протектора и се запише показанието в описа;
  - да се снима увредената зона, описанието на гумата и протектора;
  - да се снимат и останалите гуми на автомобила;
  - да се отбележи, ако гумата е предварително демонтирана от джантата;
  - да се снима спецификацията на гумата - DOT (седмица и година на производство).
- 3.6. При ПТП по време на движение да се замери и запише дълбочината на протектора на гумите.
- 3.7. При увредени детайли за ремонт се записват степени, като се следва процедурата:
  - Първа сложност -1 – леки деформации – изправяне, огъвания или побитости, без да се извършват заварки, нагриване или точкуване;
  - Втора сложност – 2 – средни деформации – изправяне на сгъвания или побитости обхващащи до ½ от детайла с частични разрези, нагривания и напасване;
  - Трета сложност – 3 – тежки деформации – изправяне на големи огъвания и побитости чрез изправяне, нагриване, точкуване, обтягане, заварки и напасване на детайлите;
  - ЗН – замяна с нов или (П – подмяна).

- 3.8. При липсващи детайли да се отбелязва "Л" – липсва, също така дали въпросния детайл е в зоната на удара или не.
- 3.9. Да се записва в края на всеки опис по щета: ДМБ – демонтаж/монтаж/боя, като по този начин се приключи с цел избягване на дописване на позиции от трети лица;
- 3.10. При необходимост от допълнителен оглед, задължително да се запише в опис по щета, върху кои възли и агрегати ще бъде извършен следващия допълнителен оглед.
- 3.11. Да се запише изрично в опис по щета, ако детайлите и възлите са предварително демонтирани преди извършване на първоначален или допълнителен оглед на ППС.
- 3.12. При увреждане на възли по окачването, механизми и агрегати на МПС, които са с противоречиво мнение за подмяна, както и такива, които не са в пряка причинно-следствена връзка от настъпилото застрахователно събитие, задължително преди записването в опис по щета да се изисква становище от сервиз, разпечатка от стенд за геометрия, диагностичен лист от стенд за диагностика, техническа експертиза-становище на вещо лице и т.н.;
- 3.13. При тежки деформации на купето и рамата, да не се записва в опис по щета - подмяна на първи оглед. Да се предвиди допълнителен оглед на купето и рамата в сервизни условия, след разглобяването, да се прецени степента на увреждане. По изключение купе на тотално унищожени от пожар автомобили, може да се предвиди за подмяна още на първи оглед.
- 3.14. Когато при огледа се констатира пълна загуба на застрахованото ППС, задължително в опис по щета се записва състоянието на: двигателя и скоростната кутия; рамата; вертикалния пояс и пода на купето при самоносещи конструкции; кабината; каросерията; носещата рама на мотоциклети и моторцикли.
- 3.15. При определяне степента по детайли с противоречиво становище за ремонт или за подмяна, задължително да се записва в опис по щета - РЕМОНТ, като становището за ПОДМЯНА - се доказва от сервизът или собственикът на МПС в последствие – писмено със: (становище от сервиз или експерт, експертиза на вещо лице, разпечатка от стенд, техническа спецификация на завода производител и т.н).
- 3.16. Опис по щета се изготвя в два екземпляра, след като се разпише от всички представители в комисията, копие от същия се връчва на застрахователя или негов представител.

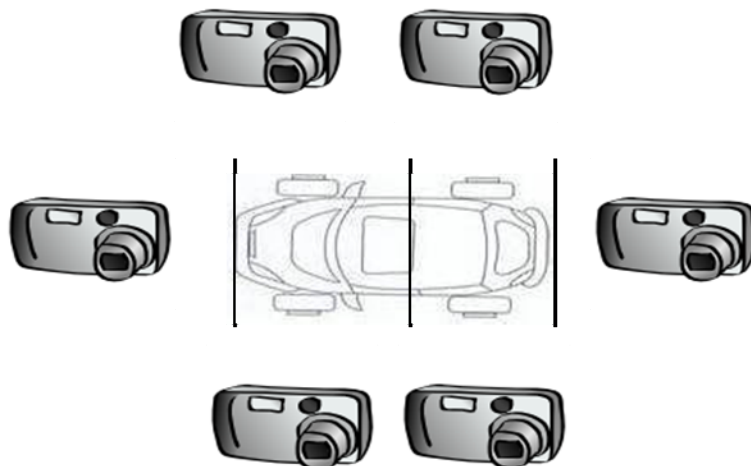
#### 4. Изготвяне на снимков материал

Заснемането на увреденото ППС се извършва с цифров фотоапарат със **сверени дата и час**. Заснемането се извършва по следния начин:

- 4.1. една снимка фронтално(отпред),
- 4.2. една снимка фронтално на задна част (задължително да се вижда рег. номер на ППС);
- 4.3. две снимки фронтално от всяка страна на ППС (по една снимка на предната половина и по една снимка на задната половина на ППС);
- 4.4. две снимки на диагоналите на увреденото ППС, така че да се вижда от всичките му страни;
- 4.5. една снимка на километро-показателя на арматурното табло;
- 4.6. снимки на номера на купе, шаси/рама (препоръчително е снимане на набития номер на рамата). При тежки ПТП, пожар и при съмнения за пълна загуба - задължително да се снима набития номер на рамата;
- 4.7. Достатъчен брой ясни снимки на увредените детайли, като доказателствен материал за нанесените повреди по ППС, които са отразени в опис по щета.
- 4.8. При тежък удар и сериозни увреждания на ППС се снимат и четирите диагонала;

#### 5. При снимане на документи по щета, снимките задължително да са четливи и ясни.

Схема на позициониране на фотоапарата при извършване на снимков материал при извършване на оглед на увредено ППС:



---

## Приложение 2

### МЕТОДИКА ЗА ИЗЧИСЛЕНИЕ НА ЩЕТИ ПО ЗАСТРАХОВКА „КАСКО НА МПС“

При уведомяване за настъпило застрахователно събитие или след извършване на огледа, Застрахованият е длъжен да избере един от начините за ликвидация на щетата, предвидени в „Общите условия“, които са неразделна част от застрахователната полица, в зависимост от годината на производство на МПС, а именно:

**ПЪРВА ГРУПА - За МПС до 3 години** (или до 6 години ако е заплатена допълнителна премия съгласно тарифата ) от годината на производство:

1. Официален сервиз за съответната марка МПС;
2. Доверен сервиз на Застрахователя с право на оригинални части;
3. По представена фактура от застрахования, чиято калкулация е предварително писмено съгласувана със Застрахователя;
4. Експертна оценка - съгласно методиката на застрахователя;
5. Експресна обработка – Експертна оценка, изготвена съгласно методиката на застрахователя;

**ВТОРА ГРУПА - За МПС над 3 до 10 години** (или до 15 години ако е заплатил допълнителна премия съгласно тарифата) от годината на производство:

1. Доверен сервиз на Застрахователя;

2. По представена фактура от Застрахования, чиято калкулация е предварително писмено съгласувана със Застрахователя;
3. Експертна оценка - съгласно методиката на застрахователя;
4. Експресна обработка – Експертна оценка, изготвена съгласно методиката на застрахователя;

**ТРЕТА ГРУПА - За МПС над 10 години** – без да е заплатено допълнителна премия по тарифата:

1. Експертна оценка - съгласно методиката на застрахователя;
2. Експресна обработка – Експертна оценка, изготвена съгласно методиката на застрахователя;

**Определянето на годините на МПС**, се извършва като за начало се приема датата на първа регистрация и спрямо нея се определят изминалите години, към дата на влизане в сила на застраховката. Правото за начините на ликвидация се приема в зависимост от изтеклите години към момента на застраховането. *Пример:* дата на първа регистрация е 01.03.2012 год., полицата влиза в сила на 20.02.2015 год. дата на застрахователно събитие 04.05.2015 год., начина на ликвидация се съобразява с 3-годишно МПС, а не с 4-годишно.

#### **ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО:**

1. При избор от страна на Застрахования ликвидацията на претенцията да се извърши в **ДОВЕРЕН СЕРВИЗ на Дружеството**, се следва следната процедура:
  - 1.1. За избора на доверен сервиз от застрахования или неговия представител следва да му се предостави списък с тези сервизи в дадения регион.
  - 1.2. Всички налични документи по щетата до момента – уведомление, декларация, всякакви протоколи за ПТП или други документи за доказване на събитието, свидетелство за регистрация на МПС, свидетелство за управление на водача (вкл. контролен талон или акт за административно нарушение), контролният талон към знака за технически преглед, всякакви други документи, представени от Застрахования по щетата, трябва да са изпратени в Дирекция Ликвидация или са сканирани (качествено и четливо) и прикачени към щетата в програмния продукт. Експертите в Дирекция Ликвидация извършват проверка относно невъзстановени щети по време на сключване на застраховката, както и наличие на клауза за самоучастие или подзастраховане в полицата и/или програмния продукт. При уведомяване за настъпило застрахователно събитие Застрахования посочва избрания сервиз, като този избор може да се извърши преди, след или по време на огледа. Когато полицата, по която се иска Възлагателно писмо е на разсрочено плащане, вноските с падеж последващ датата на застрахователно събитие стават изискуеми и Възлагателното писмо се издава след погасяването им.
  - 1.3. След окомплектоване на щетата с горните документи се издава Възлагателно писмо което заедно с изготвения опис се изпраща на доверения сервиз чрез програмен продукт, по факса или имейла. Във възлагателното писмо се записват всички указания, самоучастия (непризнати позиции) и изисквания към сервиза, отнасящи се до начина на отремонтване на МПС.
  - 1.4. Съгласно договорите и изискванията, посочени при възлагането на ремонта, доверените сервизи съгласуват с Дружеството необходимите разходи за отремонтване – части за подмяна, труд и консумативи, чрез представяне на оферта в програмата или изпращане на проформа-фактура. На основание одобрената оферта в програмата или одобряване на проформа-фактурата се разрешава започването на ремонта. Съгласно сключения договор, Застрахователят може да преведе на сервиза авансово плащане в размер до 50% от стойността на частите за подмяна. За целта е необходимо изготвянето на искане от страна на сервиза, след одобрението му същия предоставя фактура за това плащане. При наличие на нови части за отремонтване на МПС, сервиза задължително предоставя насрещни фактури и принадлежащите към тях платежни документи за закупуване на същите.
  - 1.5. При предоставяне на оферта от страна на Сервиза, Застрахователят разглежда калкулацията (офертата), като при необходимост връща същата за съгласуване със съответните мотиви за това. Методиката за одобрение на калкулацията е съгласно параметрите по договорът с конкретния сервиз. Одобрените калкулации (оферти) от Застрахователя са окончателни, а Сервизът ги прилага към оригиналната фактура за изплащане по преписката, съгласно определената процедурата.
  - 1.6. Вече отремонтваното МПС се предава на застрахования с приемо–предавателен протокол, в който се записват и забележките по ремонта, ако има такива.
  - 1.7. Сервизът изпраща на дружеството фактура за ремонт с калкулирани отстъпки, когато същия не работи с програмния продукт на компанията, фактурата трябва да е придружена с калкулация - подробна разбивка на извършените дейности и вложените части (насрещни фактури), труд, боя и материали. Експерт от Дирекция Ликвидация, проверява представените документи и ликвидира щетата съгласно приетата процедура.

2. При избор от страна на **Застрахования начина на ликвидация на претенцията да се извърши, чрез ПРЕДСТАВЯНЕ НА ФАКТУРИ** за отремонтiranото на МПС, се следва следната процедура:

**ПЪРВА ГРУПА** - признават се данъчни фактури за нови части и ремонт от официалните представители на автомобили, техните дилъри и оторизирани сервизи.

При представена фактура за ремонт на МПС, което има право на Официален представител на марката, от сервиз, с който ЗК „УНИКА“ АД няма сключен договор, фактурата да се съгласува с Началник на отдел и ако цената на труда е под цената на съответния официален представител за марката и модела в региона – да се признае.

**ВТОРА ГРУПА** - Стойността на новите части не може да надвишава каталожните цени на Eurotax Schwacke Kalkulation - Калкулация, други актуални ценници или цените от представените фактури от официален вносител, коригирани с коефициент - до 0,7. При представена проформа-фактура за ремонт на МПС, което има право на доверен сервиз, с който ЗК „УНИКА“ АД има или няма сключен договор, калкулацията да се одобри до цена на труд на наш доверен сервиз според региона на ремонт - без ДДС.

Във всички случаи стойността на фактурата ще бъде съгласувана до размера, който застрахователят обичайно би платил за извършване на ремонт в сервиз, с който има договор (доверен сервиз) за региона.

ЗК“УНИКА“АД, си запазва правото да изисква МПС на контролен оглед, след като същото е било възстановено по фактури на застрахованото лице.

**ТРЕТА ГРУПА** - За МПС от трета група определянето на размера на щетите се извършва само по експертна оценка. Точка № 3 от Методиката.

Всички представени фактури трябва да бъдат издадени съгласно действащото законодателство, с прикачен касов бон или с приложен платежен документ при безкасово плащане! Трябва да са придружени от заверена с подпис и печат калкулация на всички вложени части, материали, консумативи, боя, труд и др.под. по възстановяването на МПС (т.нар. работна карта).

Когато Застрахован – юридическо лице ползва данъчен кредит за застрахованото МПС, се изисква представянето на заверено копие на оригиналната фактура, а оригиналът остава във фирмата за осчетоводяване и ползване на данъчния кредит. В този случай обезщетението се плаща на фирмата без начисленото ДДС. За всички останали случаи се представят оригинални фактури и обезщетението се плаща с начисленото ДДС. Когато се представи копие на фактура (независимо дали фирмата ползва данъчен кредит за даденото МПС или не), обезщетението се плаща без начисленото ДДС!

След представяне на фактурата (с работната карта) се изготвя сравнителна експертиза от Експерт в Дирекция Ликвидация и се определя размера на обезщетението въз основа на настоящата методика.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** За МПС от трета група определянето на размера на щетите се извършва само по експертна оценка, когато няма заплатена допълнителна премия по тарифата.

Стойността на труда за възстановяване при представени фактури, е както следва:

За леки и лекотоварни МПС:

1. За автомобили до 3 години от датата на производството им: До цена на официален представител за региона, или когато ЗК“УНИКА“АД има договорености за съответната марка в съответния регион – до цени на съответния официален представител (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС;
2. За автомобили над 3 до 10 години от датата на производството им: До 12 лв. на час с ДДС (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, но не по-високи от средните договорени цени за Доверен сервиз в съответния регион;

За товарни автомобили (над 3,5 т.):

1. За товарни автомобили до 3 години от датата на производството им: До цена на официален представител за региона, или когато ЗК“УНИКА“АД има договорености за съответната марка в съответния регион – до цени на съответния официален представител (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС;
2. За товарни автомобили над 3 до 10 години от датата на производството им: До 20 лв. на час с ДДС (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, но не по-високи от средните договорени цени за Доверен сервиз в съответния регион;



Стойността на боята и допълнителните материали се определят съгласно приетите параметри от Дружеството към датата на събитието – **ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1.**

Нормовремената за труд (автотенекеджийски, автомонтъорски и автобояджийски) и разходните норми на основните материали за боядисване (боя комплект) се определят съгласно Наредба № 24 на КФН от 08.03.2006 г.

**3. При избор от страна на Застрахования начина на ликвидацията на претенцията да се извърши по ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА, Застрахователят следва следната процедура:**

Изчисляването на щетите, описани от комисията на Застрахователя, по експертна оценка се извършва на основание - искане направено от Застрахования или негов представител.

3.1. Определянето на стойността на частите посочени в „Опис заключението” - за подмяна с нови (П) се определя като се използват:

3.1.1. Ценоразпис Eurotax Schwacke Kalkulation, коригирана с коефициенти съобразно годината на производство на автомобила. Марки, модели и модификации, не фигуриращи в ценоразпис Eurotax Schwacke Kalkulation, се приравняват към подобни такива съобразно технико-експлоатационните показатели, като се използват аналози, технологични сходства и приравнявания по преценка на експерт или независимо вещо лице, като цената на новата част не трябва да надвишава цената на официалният вносител.

**Използват се следните коефициенти от Eurotax Schwacke Kalkulation:**

За ПЪРВА ГРУПА, коефициент	до 1,00;
За ВТОРА ГРУПА, коефициент	до 0,70;
За ТРЕТА ГРУПА, коефициент	до 0,50;
За МПС над 15 годин, коефициент	до 0,40;

Методиката за изчисление стойността на стъклата на МПС е със същите критерии и коефициенти, както за изчисление на новите части на МПС съгласно годината му на производство от Eurotax Schwacke Kalkulation или цени на стъкла от фирма „Авто стъкла” ООД. Увредените автомобилни гуми при щета, се изчисляват съобразно износването и датата на производство. Акумулатори и покривала – също се овехтяват съобразно датата на производство.

3.1.2. Цени на алтернативни (aftermarket) части – нова част, произведена от който и да е производител, същата по външен вид и функционалност с оригиналната (Марти; Ауто Партнърс; Тарос Трейд; Авто стъкла, ф-ма Авто склад и др.). Когато се ползват цени на алтернативни доставчици, те трябва да бъдат актуални към момента на изчисляване на обезщетението.

3.1.3. Цени на втора употреба части – незасегнатата част, която е била демонтирана от друг подобен модел на МПС, която не е свързана със сигурността на МПС.

3.2. Изчисляването на необходимият труд за възстановяване на щетите се съобразява със степента на сложност която е определена от вещото лице или експерта за възстановяване на детайла в „Опис заключението”, съответно:

- **Първа сложност - 1** – леки деформации – изправяне, огъвания или побитости, без да се извършват термични обработки (заварки, нагриване или точкуване);
- **Втора сложност – 2** – средни деформации – изправяне на сгъвания или побитости обхващащи до ½ от площта на детайла с частични разрези, нагривания и напасване;
- **Трета сложност – 3** – тежки деформации – изправяне на големи огъвания и побитости чрез изправяне, нагриване, точкуване, обтягане, заварки и напасване на детайлите;

3.3. Цялостно боядисване се предвижда в случаите, когато в резултат на застрахователно събитие са увредени детайли, чиято обща повърхност е **над 60 %** от цялата боядисана повърхност на лекия автомобил и за които се предвижда обезщетение за боядисване, т.е. да има **увредени повече от 7 /седем/ основни детайла**. Имайки предвид, че за боядисването на основен детайл е необходимо 0.180 - 0.350л. боя, а за цялостно боядисване е необходимо 2.0 - 3.0 л. боя комплект, в зависимост от класа на автомобила. Този клас се определя на основание габаритите на МПС, както следва:

- Клас 1 – автомобили с L до 4.00м.
- Клас 2 – автомобили с L от 4.00м. до 4.60м.
- Клас 3 – автомобили с L над 4.60м. и автомобили с висока проходимост дълга база и автомобили типове – „Фургон” и „Пикап”.

Стойността на труда, боята и допълнителните материали се определят съгласно приетите параметри от Дружеството към датата на събитието – **ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1.**

Нормовремената за труд (автотенекеджийски, автомонтъорски и автобояджийски) и разходните норми на основните материали за боядисване (боя комплект) се определят съгласно Наредба № 24 на КФН от 08.03.2006 г.

4. При избор от страна на Застрахования начина на ликвидацията на претенцията да се извърши по **ЕКСПРЕСНА ОБРАБОТКА - ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА** – след спазване на определените по-долу критерии, Застрахователят следва следната процедура:

#### **ЦЕНОВА ЛИСТА ЗА ИЗЧИСЛЯВАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЩЕНИЕ ПО ЕКСПРЕСНА ОБРАБОТКА – ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА**

		Леки автомобили – цена за боя на детайл в лева без ДДС	Микробус и „Пикап” – цена на боя за детайл в лева без ДДС
№	Детайл за боя	Металик в 80% от случаите	Металик в 80% от случаите
1.	Предна броня	140	150
2.	Задна броня	140	150
3.	Преден калник	130	140
4.	Заден калник	150	150
5.	Предна врата	140	150
6.	Задна врата	140	150
7.	Преден капак	180	190
8.	Заден капак	160	170
9.	Таван	200	220
10.	Праг	90	110
11.	Корпус огледало	30	50

**Забележка:** Експертът в ВОС може да изиска снимков материал от заявителя на претенцията по Бърза писта на увреденото МПС .

#### **ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЕЩЕНИЕТО ПРИ ТОТАЛНА ЩЕТА:**

- Конструктивен тотал е налице, когато в резултат на застрахователно събитие са унищожени до степен на негодност и са за подмяна купето и двигателя на МПС. Подмяна на купе се разрешава само когато при огледа се констатира, че е невъзможно възстановяването на деформациите по базовите повърхности (пода, тунела и вертикалния пояс). В описа задължително се отбелязват мотивите за това решение.
- Тотална загуба е налице тогава, когато размерът на обезщетението, изчислен съгласно тези вътрешните правила, надвиши 70% от действителната стойност на МПС (икономически тотал) към датата на застрахователното събитие. В този случай от клиента може да се изиска представянето на проформа-фактура за части, материали и труд от сервиз, съгласно вътрешните правила, за сравняване на необходимите разходи.
- При тотална щета от застрахователят изплаща 70% от определената действителна стойност към датата на настъпване на застрахователното събитие, като се приспадат изплатените обезщетения по застрахователния договор, за които не е извършено дозастраховане.
- При ликвидацията на тотална щета и изплащане на пълната действителна стойност (100%), Застрахованият е длъжен да прехвърли собствеността на автомобила на Застрахователя. Прехвърлянето се извършва чрез сключване на договор с нотариална заверка на подписите (по образец). Разходите по прехвърлянето са в тежест на застрахования.
- След изплащане на тотална щета застрахователната полица на увреденото МПС се прекратява!
- При тотална щета застрахованото лице (собственикът по полица) е длъжно да докаже, че МПС е свалено от отчет в КАТ – съгласно чл.390, ал.1 и ал.2. от КЗ.

**При изплащане на „Тотална щета”, експертът определя действителна стойност на МПС към датата на събитие.** За базова стойност на МПС се взема, както следва: Цена в ново състояние по фактура или ценова листа на официален представител на марката и модела, от „Шваке-калкулация”, средна пазарна цена от „Мобиле – БГ” и „Мобиле – Д”, програмен продукт или по застрахователна сума на полица „КАСКО” - при наличие на подзастраховане. За начална дата се взема датата на производство на МПС по номер на рама (VIN декодиране), където е възможно или датата на първа регистрация на МПС от регистрационния талон на същото. Коефициентите за остатъчна стойност на ППС, съобразно годината на производство се взимат от „Наредба №24” от 08.03.2006г. - таблица, приложение №2. Действителната стойност на МПС към дата на събитието, не може да бъде по-висока от застрахователната сума по полицата.

## **КРАЖБА ИЛИ ГРАБЕЖ НА МПС**

1. Веднага след установяване на кражбата или извършване на грабежа на МПС, Застрахованият е длъжен да уведоми органите на МВР и Дружеството.
2. Застрахованият попълва всички формуляри, предоставени му от Дружеството във връзка с настъпилото събитие, и предоставя на Дружеството:
  - Двете части на свидетелството за регистрация на МПС, контролен талон към знак за ГТП. (Когато има и кражба на свидетелството за регистрация на МПС, това трябва да е отразено в служебната бележка/удостоверението от МВР.);
  - Всички ключове (карти), всички устройства управляващи аларми, имобилайзери и др., записани като налични в предложението-въпросник;
  - Документ за закупуване на МПС (договор за покупко-продажба, фактура, др.под.) – когато това е необходимо за изясняване на собствеността;
  - Договор за лизинг – когато МПС е на лизинг;
  - Служебна бележка/удостоверение от органите на МВР за обявяване на настъпилото събитие (когато същата му бъде издадена) – в оригинал (Първа сл. бележка от РПУ).
3. В случай че МПС не бъде намерено, застрахованият трябва да предостави и:
  - Служебна бележка/удостоверение от органите на МВР, удостоверяваща резултата от издирвателните мероприятия до момента (при издаване на постановлението за прекратяване на наказателното производство) – в оригинал (Втора сл. бележка от РПУ);
  - Постановлението за прекратяване или спиране на наказателното производство за извършеното деяние по отношение на застрахованото МПС в оригинал;
  - Декларация за липса на данъчни задължения (по образец) от страна на собствениците на МПС – нотариално заверена, в оригинал;
  - Пълномощно (по образец) от собствениците на МПС за разпореждане (спиране от движение, отчисляване, прехвърляне, продажба) с него в случай, че същото бъде намерено след изплащане на обезщетението – нотариално заверено, в оригинал;
  - Юридическите лица трябва да представят съдебно решение за регистрация и удостоверение за актуално състояние, освен ако са пререгистрирани в Търговския регистър към Агенция по вписванията и предоставят ЕИК номер.
4. При изплащане на щетата от обезщетението се приспадат дължимите разсрочени вноски по полицата и размера на платените до момента предишни обезщетения, за които не е извършено дозастраховане.
5. Размерът на обезщетението се определя съгласно Методиката на компанията и не може да надхвърля действителната стойност на МПС към дата на събитието, както и повече от застрахователната сума по полицата, когато е подзастраховано.

**При изплащане на щета по „Кражба на МПС” се определя действителна стойност на МПС към датата на събитие.** За базова стойност на МПС се взема, както следва: Цена в ново състояние по фактура или ценова листа на официален представител на марката и модела, от „Шваке - калкулация”, средна пазарна цена от „Мобиле – БГ” и „Мобиле – Д”, програмен продукт или по застрахователна сума на полица „КАСКО” - при наличие на подзастраховане. За начална дата се взема датата на производство на МПС по номер на рама (VIN декодиране), където е възможно или датата на

първа регистрация на МПС от регистрационния талон на същото. Коефициентите за остатъчна стойност на ППС, съобразно годината на производство се взимат от „Наредба №24” от 08.03.2006г. – таблица, приложение №2. Действителната стойност на МПС към дата на събитието, не може да бъде по-висока от застрахователната сума по полицата

---

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1.**

**за използваните сервизни часове, цени на боите и допълнителните материали при изчисляване на обезщетения по ЕКСПЕРТНА ОЦЕНКА по застраховка КАСКО**

### **СТОЙНОСТИТЕ НА СЕРВИЗНИ ЧАСОВЕ с ДДС:**

#### **I. За леки и лекотоварни МПС:**

- 1. До 12 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС - за автомобили до 3 години от датата на производството им;
- 2. До 10 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС за автомобили над 3 до 10 години от датата на производството им;
- 3. До 8 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС за автомобили над 10 години от датата на производството им;

#### **II. За товарни автомобили (над 3,5 т.):**

- 1. До 15 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС за автомобили до 3 години от датата на производството им;
- 2. До 10 лв. на час** (автотенекеджийски, автомонтьорски и автобояджийски) труд, вкл. ДДС за автомобили над 3 години от датата на производството им;

### **Приета стойност на боя за литър с ДДС:**

- **Акрилна:** 140,00 лв.
- **Металик:** 200,00 лв.
- **Перла:** 220,00 лв.
- **Структурен Мат** 80,00 лв.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ:**

- **50% от стойността на боята: допълнителни материали** - корисилин, тиксо, восьъчни кърпи, филер-комплект, шкурки, китове, обезмаслител, Скотч-Брайд, полир-паста, вакса и др.

### **Разход за бояджийски камера с ДДС:**

- **От 1 до 3 елемента** – 30,00лв.
- **От 4 до 6 елемента** – 40,00лв.
- **Над 6 елемента** – 50,00лв.

**БОИ:**

За боядисване на един основен и неосновен детайл на МПС (в кг.) са необходими:

	Клас I	Клас II	Клас III	ТОВАРНИ АВТОМОБИЛИ
За всички видове боя Основен детайл	0,180	0,220	0,280	0,300
За неосновен Детайл	0.070	До 0,080	До 0,100	До 0,150

За цялостно боядисване на МПС (в литри) са необходими:

	Клас I	Клас II	Клас III	ТОВАРНИ АВТОМОБИЛИ
За всички видове боя	до 1,8 л.	до 2,2 л.	до 2,8 л.	до 4,0 л.

**ОПИСАНИЕ НА АВТОМОБИЛНА РЕПАРАТУРА:**

Съвременните авто – бои се предлагат в комплект като:

**А) 1л. акрилна боя комплект** (ред 22 – Глазурит ; Autocryl plus – Сикенс) се състои от:

- 1л. боя + 0,5 л. втвърдител + 0,15л. разредител;

**Б) 1л. металик боя комплект** (ред 55 – Глазурит; Autobase plus – Сикенс) се състои от два компонента:

- 1л. боя + 0,5л. Разредител;
- 1л. лак + 0.5л. втвърдител +0,15л. Разредител.

**В) 1л. металик - боя металик с перлен ефект** (ред 55 – Глазурит; Autobase plus – Сикенс) се състои от два компонента:

- 1л. боя + 0,5л. Разредител;
- 1л. лак + 0.5л. втвърдител +0,15л. разредител ( като тука лака прави перления ефект).

**Г) 1л. металик на водна основа** (ред 90 – Глазурит) се състои от два компонента:

- 1л. боя + 0,5л. разредител (тука разредителя е екологичен и е на водна основа);
- 1л. лак + 0.5л. втвърдител +0,15л. Разредител.

**Цвета на боята, определя към коя група тя спада:**

- 1-ва група – бял , черно (за металик – светло сив, бежов, черен);
- 2-ра група – синьо, зелено;
- 3-та група – червено , жълто;
- Всяка група е с различни цени като най-скъпите са боите с цветове от третата група.

**ЗАБЕЛЕЖКИ:**

1. **Не се допуска калкулирането** на операции за демонтаж и монтаж, както и разглобяване и сглобяване от нормовременната, при които се дублира труд.

2. **Габаритната дължина на ППС (Класа на ППС)** е разстоянието между крайните му точки, Тя се определя от каталог EurotaxSchwacke – TYPENERKENNUNG, както и от онлайн приложения за конкретните модификации - <http://catalog.auto.ru/>, или: <http://www.auto-data.net/bg/>

3. Във връзка с т. 12.22., от ОУ по застраховка „КАСКО на МПС“, задължително се прилага пропорционално подзастраховане, когато клиентът има предходна щета и не се е дозастраховал след изплащането и:

3.1. Подзастраховането се прилага за суми по щети в агрегат над 5% от застрахователната сума на МПС, когато клиентът не се е дозастраховал преди настъпването на последната щета;

3.2. Дозастраховане може да се прилага до изтичане на срока на съответната полица по застраховка „КАСКО на МПС“;

3.3. Подзастраховане по щетите се прилага до изтичане на срока на съответната полица, за всяка /в агрегат всички/ щети, които надхвърлят 5% от застрахователната сума и не са дозастраховани;

3.4. Щетите с предявени регресни претенции към други застрахователни компании не се включват в общата бройка на щетите за подзастраховане.

3.5. Щети по полици на лизингови компании или съгласно договорености с лизингови компании или други компании – не подлежат на подзастраховане;

3.6. Срокът за дозастраховане е до 7 (седем) работни дни след изплащане на застрахователното обезщетение, през този период не се прилага подзастраховане, ако настъпи ново застрахователно събитие;

**ПРИМЕР:** Застрахователна сума на МПС по полицата - 30 000лв., изплатени обезщетения по три предходни щети в агрегат – 2 200лв.(общо изплатени обезщетения, без предявени регресни претенции).

$$K = 2\,200 / 30\,000 = 0.0733 \text{ (7.33\%)}$$

в случая, коефициентът на подзастраховане за четвъртата щета е **7.33%**

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ПРОЦЕДУРА ЗА ПРЕДЯВЯВАНЕ И ОБРАБОТКА НА РЕГРЕСНИ ПРЕТЕНЦИИ

### 1. Изисквания при окомплектоване на регреси

При предаване на регресни претенции за стартиране на извънсъдебно събиране на дължимите вземания, преписките следва да съдържат минимален набор от документи, които да притежават всички изискуеми реквизити като например: всички документи които изискват подпис следва да притежават такъв, а в случай на копия е необходимо те да бъдат ясни и четливи.

**А.** Необходимите документи за окомплектоване на щета по застраховка „КАСКО“ или „Гражданска отговорност“ за предявяване на регресен иск към застрахователни компании, физически и юридически лица са:

1. Регистрационен талон или друг документ /нотариално заверен договор за покупко-продажба/, удостоверяващ собствеността на увреденото МПС
2. Талон за годишен технически преглед, копиран двустранно
3. Валидно свидетелство за управление на МПС, контролен талон, акт или друг документ, удостоверяващ правоспособността на водача и правото му за управление на МПС на територията на Република България, съответно доказателства за противното.
4. Застрахователна полица и всички добавъци към нея, в случай че са издавани, подписани от представител на ЗК „УНИКА“ АД и от застрахования по полицата или негов представител
5. Документ, удостоверяващ настъпването на застрахователното събитие - Протокол за ПТП, констативен протокол, двустранен протокол за ПТП с номер от МВР и др.
6. Уведомление за щета – по образец на ЗК „УНИКА“ АД, подписано от заявителя на събитието

7. Декларация за настъпване на събитието – по образец на ЗК "УНИКА" АД, подписана от заявителя на събитието
8. Протокол/и за Опис и оценка на щетите на МПС". – по образец на ЗК "УНИКА" АД. Описът е подписан от вещото лице/експерт, извършил огледа и от застрахователя / негов представител;
9. Според начина на възстановяване на увреденото МПС или ППС се прилагат следните документи:
  - 9.1. Възлагателно писмо до Доверен сервиз - в случай, че автомобилът е ремонтиран в доверен сервиз на застрахователя – по образец на ЗК "УНИКА" АД – подписано от експерта, който го издава;
  - 9.2. Фактура в оригинал и калкулация към фактурата. Калкулацията е описание на извършените операции и вложените материали, съгласно описа на щетите, която е проверена от експертите за коректност;
  - 9.3. Приемно-предавателен протокол - по образец на ЗК "УНИКА" АД – с два подписа – на представител на сервиза и на застрахователя;
  - 9.4. В случай, че застрахованият възстанови автомобила си в сервиз по собствен избор и/или закупи части със собствени средства, се представя фактура/и и калкулация за извършените операции, вложени части и материали.
10. Решение по щетата - по образец на ЗК "УНИКА" АД – подписано;
11. Нарещдане за плащане - по образец на ЗК "УНИКА" АД – подписано;
12. Документ, удостоверяващ изплащане на обезщетението по щетата;
13. Нотариално заверено пълномощно да се получават обезщетения по застрахователни договори или писмено съгласие от собственика - в случаите, когато обезщетението се изплаща на упълномощено лице;
14. Талон от кръвна проба, служебна бележка от МВР, Акт за установяване на административно отношение, наказателно постановление, влязло в сила съдебно решение /в случай на обжалване на НП/ или други релевантни документи
15. Писмо – покана към адресата на регреса, заедно с приложена обратна разписка.

**Б.** Необходимите документи за окомплектоване на щета по имуществени застраховки за предявяване на регресен иск към застрахователни компании, физически и юридически лица са:

1. Застрахователна полица, ведно с всички издадени добавъци;
2. Уведомление за настъпила щета, подписано от заявителя;
3. Документ, удостоверяващ настъпването на застрахователно събитие, издаден от съответния компетентен орган;
4. Протокол за оглед, опис на вредите и калкулация, извършени от представител на застрахователя;
5. Документ за собственост, респективно документи, удостоверяващи правото на ползващото лице да получава обезщетението по щетата;
6. Нарещдане и решение за плащане;
7. Платежен документ, доказващ плащането на обезщетението;
8. Писмо – покана към адресата на регреса, заедно с приложена обратна разписка.

**В.** Необходимите документи за окомплектоване на щета по застраховка „Зелена карта“ за предявяване на регресен иск към застрахователни компании, физически и юридически лица:

1. Застрахователна полица, ведно с всички издадени добавъци, сертификат „Зелена карта“;
2. Уведомление за настъпила щета, подписано от заявителя;
3. Документ, удостоверяващ настъпването на застрахователно събитие;
4. Документ, удостоверяващ размера на вредите;
5. Медицински документи - при пострадали от събитието лица;
6. Удостоверение за наследници и акт за смърт – при починали в резултат на събитието лица;
7. Документ за собственост, респективно документи, удостоверяващи правото на ползващото лице да получава обезщетението по щетата;
8. Нарещдане и решение за плащане;

9. Платежен документ, доказващ плащането на обезщетението;
10. Талон от кръвна проба, когато има данни за употреба на алкохол от виновния водач;
9. Писмо – покана към адресата на регреса, заедно с приложена обратна разписка.

**Г.** Необходимите документи за окомплектоване на щета по застраховка „Карго” и „ЧМР” за предявяване на регресен иск към застрахователни компании, физически и юридически лица:

1. Застрахователна полица „Карго” „ЧМР” на ЗК УНИКА АД, ведно с всички издадени добавъци;
2. Международна товарителница или друг съответстващ на нея документ;
3. Договор за международен превоз и заявка за превоз;
4. Документ за собственост на товара/търговска фактура;
5. Документ за платено навло;
6. Уведомление за настъпила щета, подписано от заявителя;
7. Документ, удостоверяващ настъпването на застрахователно събитие;
8. Свидетелски доклад от водача относно събитието;
9. Документ, доказващ размера на вредата;
10. Нареджане и решение за плащане;
11. Полица по отговорност на превозвача.
12. Платежен документ, доказващ плащането на обезщетението;
10. Талон от кръвна проба, когато има данни за употреба на алкохол от виновния водач;
11. Писмо – покана към адресата на регреса, заедно с приложена обратна разписка.

## **2. Регресни претенции по щети в България**

**А.** При получаване на преписката в направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача и при необходимост от допълнителни документи, се отправя писмено запитване до съответната институция с искане за предоставяне на необходимата информация или допълнителни документи. Към писмото се прилага документ за платена държавна такса, когато е необходима такава. След получаване на изисканата информация:

**А.1.** При отпадане на основанието за регрес - преписката се архивира.

**Б.2.** При потвърждаване на основанието за регрес - регресният иск се предявява по реда на **Гл.2,т.В.** Ако получената информация не потвърждава основанието за регрес, но работата от страна на съответните институции по случая продължава, запитвания се отправят периодично на тримесечие.

**В.** В срок до 20 работни дни от получаването или пълното окомплектоване на преписката по щетата, водещият експерт предявява вземането по доброволен ред. В информационната система МПС+ се отразява датата на предявяване и размерът на вземането.

**В.1.** При регрес към застрахователна компания, документите, които се прилагат към регресната покана и документите, оставащи към преписката са описани в **Гл.1,т.А.**

При възстановяване в пълен размер на дължимата сума преписката по щетата се архивира съгласно **Гл.6.**

В случай на частично възстановяване, ако разликата по регресното вземане е в размер до 100.00 лв., щетата се архивира. Когато разликата при частично възстановяване на сумата по регресното вземане е в размер над 100.00 лв., водещият експерт в едномесечен срок от възстановяване на сумата писмено изисква от съответната компания експертиза с мотиви за направената редукция. След нейното получаване, вещо лице към ЗК „УНИКА” АД изготвя становище за основателността на направената редукция. В случай, че становището на вещото лице е за неоснователност на редукцията в размер над 100.00 лв., преписката се предава на Дирекция „Застрахователно правна”. При по-нисък размер на редукцията – преписката се архивира от водещият експерт съгласно **Гл.6.**

При отказ за изплащане на предявеното вземане по доброволен ред от застрахователна компания, водещият експерт съгласува основателността и мотивите на отказа с юрисконсулт от дирекция “Застрахователно правна”. При основателност на отказа - преписката се архивира. При неоснователен отказ – преписката се предава на Дирекция „Застрахователно правна” съгласно **Гл.5.**

В случай, че в рамките на 30 дни от датата на предявяване на регресната претенция, застрахователната компания не пристъпи към плащане или отказ на дължимата сума, преписката се предава на Дирекция „Застрахователно правна” съгласно **Гл.5** за стартиране на съдебно събиране на задължения.



**В.2.** При регрес към физическо или юридическо лице към регресното писмо се прилагат регресната покана за доброволно възстановяване на дължимата сума както и Протокол за ПТП или друг служебен документ доказващ настъпването на застрахователното събитие издаден от компетентните органи.

При възстановяване на дължимата сума в пълен размер, преписката се архивира. При постигането на споразумение с длъжника за разсрочване на задължението, водещият експерт изготвя спогодба и следи за регулярното изпълнението на споразумението.

При неизпълнение на споразумението или след изтичането на едномесечен срок на бездействие от страна на длъжника от датата на получаването на писмото или едномесечен срок от изпращането на писмото в случай, че не е получено, събирането на дължимото вземане се предава на външна фирма по договор за възлагане. За целта водещият експерт предоставя на колекторската фирма информация за длъжника, съгласно възлагателния договор между ЗК „УНИКА“ АД и контрагента. Срокът за изпълнение на задълженията по този договор е три месеца, след изтичането на който колекторската фирма предоставя цялата събрана информация за длъжниците, от които не са постъпвали плащания.

След извършване на анализ от водещия експерт на постъпилата информация, регресите които не подлежат на събиране /липсват задължителните данни за завеждане на съдебен иск – три имена и ЕГН, съответно размера на вземането е под минимума за водене на съдебно дело/, се отписват и архивират от ръководителя на направлението по реда на Гл.6. Останалите преписки се предават на дирекция „Застрахователно Правна“ съгласно Гл.5.

**Преписките се предават всеки месец от първо до пето число на месеца като всяка промяна в обстоятелствата се отразява в МПС+ и индивидуалните бази данни.**

**3.** Регресни претенции към физически, юридически лица и застрахователни компании по застрахователни събития, настъпили в чужбина в съответствие с условията на системата "Зелена Карта", условията на застраховка "Карго" и "Отговорност на международен превозвач" се обработват от направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача" към Дирекция „Ликвидация“. След предаването им от ликвидатор, щетите се окомплектоват в двумесечен срок, съгласно Гл.1,т.В и т.Г. В същия срок се изпраща и регресна покана, като:

**А.** При предявяване на регрес срещу физическо лице с чуждестранно гражданство, застрахователна компания или чуждо национално бюро „Зелена карта“, водещият експерт прилага към поканата документите, съгласно Гл.1,т.В.

**А.1.** При отказ или частично възстановяване на вземането над минимума от 100.00 лв., преписката се предава на дирекция „Застрахователно Правна“, по реда на Гл. 5.

**А.2.** При изцяло удовлетворена претенция, щетата се архивира от водещият експерт.

**Б.** При предявяване на регрес срещу физически лица с Българско гражданство, водещият експерт окомплектова преписката с всички необходими документи съгласно Гл.1,т.А. Щетите, по които е събран пълния набор от изискуеми документи се предават на водещият експерт всеки месец от първо до пето число на месеца за предявяване на регресна претенция като всяка промяна в обстоятелствата се отразява в МПС+ и индивидуалните бази данни. След като получи окомплектованите преписки, водещият експерт изготвя и изпраща регресна покана за доброволно възстановяване на дължимата сума като към регресната покана се прилага документ, констатиращ настъпването на събитието, издаден от компетентен орган. След предявяване на претенцията по извънсъдебен път, регресната претенция се води от направление направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача по механизма описан в Гл.2,т.В2.

#### **4. Регресни претенции по щети на имущество**

Регресните претенции към физически и юридически лица и застрахователни компании по щети на имущество се обработват от направление "Щети Гражданска Отговорност, Карго и Отговорност на превозвача" при отдел „Щети автомобилно застраховане“ към Дирекция Ликвидация. Всички външни контрагенти извършващи огледи или инспекции и представляващи ЗК „УНИКА“ АД следва да идентифицират, локализират и опишат първопричината за настъпването на застрахователното събитие. Тези данни е необходимо да бъдат записани в констативния протокол попълван по време на огледа/инспекция.

При извършването на ликвидация на щета, наличието на основание за регрес се съгласува с юрисконсулт от дирекция „Застрахователно Правна“ както и необходимите за това документи, така че те да бъдат набавени до момента на изплащане на обезщетението.

След изплащане на застрахователното обезщетение, водещият експерт подготвя и изпраща регресна покана за доброволно възстановяване на дължимата сума като:

**А.** Ако до един месец от получаването на поканата от длъжника не последва плащане, преписката се предава на колекторска фирма. За целта водещият експерт предоставя на колекторската фирма информация за длъжника,

съгласно възлагателния договор между ЗК „УНИКА“ АД и контрагента. Сроктът за изпълнение на задълженията по този договор е три месеца, след изтичането на който колекторската фирма предоставя цялата събрана информация за длъжниците, от които не са постъпвали плащания. Преписки, по които задължението не е възстановено, се предават на дирекция „Застрахователно Правна“ за съдебно предявяване на дължимото вземане съгласно Гл. 5.

**Б.** При неизпълнение на сключено с длъжника с посредничеството на колекторска фирма споразумение за разсрочване на плащане, преписката се предава на дирекция „Застрахователно Правна“, съгласно Гл. 5;

**В.** При неизпълнение на сключено с длъжника без посредничеството на колекторска фирма споразумение за разсрочване на плащане, преписката се предава на колекторската фирма съгласно Гл. 4, т. А;

**Г.** Ако регресната покана не е получена, събирането на дължимото вземане се предава на колекторска фирма по реда на Гл. 4, т. А.

#### **5. Изисквания при съдебно предявяване на претенции**

При предаване на регресни претенции на Дирекция „Застрахователно правна“ за стартиране на съдебно събиране на задължения по регреси, дължимото вземане трябва да бъде на стойност над 100 лв. и преписките следва да съдържат минимален набор от документи, които да притежават всички изискуеми реквизити като например: всички документи които изискват подпис следва да притежават такъв, а в случай на копия е необходимо те да бъдат ясни и четливи.

При предаване на щети на Дирекция „Застрахователно правна“ преписките се окомплектоват със следните документи:

- Застрахователна полица - подписана от страна на ЗК "УНИКА" АД и от страна на застрахованото лице. Ако към полицата има издадени добавъци те също трябва да бъдат приложени.
- Разпечатани всички налични снимки по застрахователното събитие
- Доказателство за платена премия или всички разсрочени вноски. В случай, че е правено прихващане за някоя вноска е необходимо да се приложи добавъка за прихващането. Когато липсва доказателство за платена премия или разсрочени вноски, релевантните документи се разпечатват водещият експерт чрез системата МПС+ и се заверяват в дирекция „Финансово-счетоводна“. В случай, че е правено прихващане вноска е необходимо да се приложи добавъка за прихващането.
- Протокол за ПТП, Констативен протокол или Двустранен протокол. В случай, че регреса е на основание алкохол е необходим и талон за кръвна проба.
- Когато е водено наказателно разследване е необходимо да се приложи крайният акт, с който то е приключило /присъда с мотивите, протокол от съдебно заседание за одобряване на споразумение, съдебно решение или прокурорско постановление за прекратяване/ или документ за приключило административно наказателно производство.
- Регресна покана с обратна разписка

**А.** В случаите, при които се завежда съдебно производство за възстановяване на имуществени щети при предаване на Дирекция „Застрахователно правна“ преписката следва да съдържа и следните документи:

- Протокол за оглед и оценка на щетите
- Експертно становище за размера на обезщетението,
- Документ за плащане на обезщетението
- Документ за собственост на застрахованото имущество или съответно пълномощно/възлагателно писмо до сервис с фактура и документ за плащане на обезщетение

**Б.** В случаите, при които се завежда съдебно производство за възстановяване на неимуществени щети при предаване на Дирекция „Застрахователно правна“ преписката следва да съдържа и следните документи:

- Медицински документи, доказващи телесното увреждане и извършеното лечение, както и извършените разходи по лечението; протокол от ЗМК; споразумение между претендиращото лице и ЗК "УНИКА" АД; документ, доказващ плащането на обезщетение
- При смъртен случай: претенция от наследниците; акт за смърт; удостоверение за наследници; споразумение между обезщетените и ЗК "УНИКА" АД; документ, доказващ плащането на обезщетение

При регрес към физическо лице в преписката трябва да фигурират трите имена, ЕГН и адрес за призоваването на физическото лице.

При регрес към юридическо лице в преписката трябва да се съдържа цялата информация за фирмата както и тя да бъде правилно изписана, така че да може да се намерят данните ѝ в съответния регистър.

При регрес към застрахователна компания по сключена с нея „Гражданска Отговорност“ в преписката трябва да фигурира справка от електронната база данни на Гаранционен Фонд, от която да е видно, че към датата на събитието има валидна полица издадена от въпросната застрахователна компания.

## **6. Отписване и архивиране на регресни вземания**

Отписват се регреси, които са под установения минимум от 100.00 лв. за водене на съдебни дела или за които е установено, че няма правно основание за предявяването им. Регресите, чийто размер е под установения минимум се отписват от началника на съответния отдел. Регресите, чийто размер е над определения минимум, но се считат за несъбраеми се отписват по следния ред:

**А.** За размер на регресната претенция от 100 лв. до 1 000 лв. решението се взема от началника на съответния отдел по предложение на юрисконсулт

**Б.** За размер на регресната претенция от 1 000 лв. до 10 000 лв. решението се взема от директора на дирекция „Ликвидация“ по предложение на юрисконсулт, съгласувано с директора на дирекция „Застрахователно Правна“

**В.** За размер на регресната претенция над 10 000 лв. – решението се взема от ресорния изп. Директор по предложение на юрисконсулт, съгласувано с директора на дирекция „Застрахователно Правна“ и директора на дирекция „Ликвидация“

**Г.** Архивират се регресни преписки, които са отписани по реда на **Гл.6, т.А,Б** или **В**, размерът им е под установения минимум или са изплатени изцяло. Всички регресни щети, които биват архивирани, отписани или свалени от регрес следва да бъдат подробно записани в табличен файл *Архив регреси.xlsx* намиращ се на следния адрес: `\\File-srv-01\regress` . Всяка щета се описва в гореспоменатия файл от експерт от отдела или направиението, което е водило регресната претенция до момента на нейното архивиране, сваляне или отписване.

---

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

### **МЕТОДИКА**

#### **ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ РАЗМЕРА НА ОБЕЗЩЕТЕНИЯТА ЗА ИМУЩЕСТВЕНИ И НЕИМУЩЕСТВЕНИ ВРЕДИ ВСЛЕДСТВИЕ ТЕЛЕСНО УВРЕЖДАНЕ ИЛИ СМЪРТ ПРИЧИНЕНИ ОТ ПТП.**

##### **I.Предмет на методиката.**

Предмет на настоящата методика е въвеждането на единни, ясни и обективни критерии за определяне на обезщетение за имуществени и неимуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт причинени от ПТП, като и създаването на процедура за имплементиране на въведените критерии.

##### **II.Цел на методиката.**

С приемането на настоящата методика се поставя за цел максимално бързо и ефективно разглеждане на постъпилите претенции в дружеството за изплащане на обезщетения за имуществени и неимуществени вреди вследствие телесно увреждане или смърт причинени от ПТП, както и избягване на съдебни дела чрез доброволно уреждане на претенциите за имуществени и неимуществени вреди възникнали в следствие на ПТП.

### **III. Приложение.**

Настоящата Методика намира приложение в случаите на виновно причинени вреди вследствие на притежаването или използването на моторно превозно средство, включително:

1. неимуществените и имуществените вреди вследствие на телесно увреждане или смърт;
2. вредите, причинени на чуждо имущество;
3. пропуснатите ползи, които представляват пряк и непосредствен резултат от увреждането;
4. разумно направените разходи във връзка с предявяването на претенция по т. 1 - 3, включително съдебните разходи, присъдени в тежест на застрахованото лице, от застрахован в ЗК „УНИКА“ АД собственик/водач на МПС.

### **IV. Подлежащи на обезщетение вреди. Изключения.**

**На обезщетение, съгласно чл.493 ал.1 от КЗ подлежат:**

1. неимуществените и имуществените вреди вследствие на телесно увреждане или смърт;
2. вредите, причинени на чуждо имущество;
3. пропуснатите ползи, които представляват пряк и непосредствен резултат от увреждането;
4. разумно направените разходи във връзка с предявяването на претенция по т. 1 - 3, включително съдебните разходи, присъдени в тежест на застрахованото лице.
5. лихви по чл.429, ал.2, т.2

**Изключенията, при които не се изплащат вреди, съгласно чл.494 от КЗ са:**

1. вредите, претърпени от виновния водач на моторното превозно средство;
2. вредите, причинени на имуществото на член на семейството на застрахования;
3. вредите, причинени на моторното превозно средство, управлявано от виновния водач, както и за вредите, нанесени на имущество, превозвано с това моторно превозно средство;
4. вредите, причинени при използването на моторно превозно средство за участие в състезания, при условие че спазването на правилата за движение по пътищата не е задължително за участниците в състезанието и ако не е уговорено друго в застрахователния договор;
5. вредите, причинени при използване на моторното превозно средство по време на акт на тероризъм или война, при условие че увреждането на третите лица е в непосредствена връзка с такъв акт;
6. вредите, причинени от моторно превозно средство, превозващо ядрени или други радиоактивни материали, както и химически или други материали, представляващи повишена опасност;
7. екологични вреди, представляващи заразяване или замърсяване на околната среда съгласно Закона за отговорността за предотвратяване и отстраняване на екологични щети;
8. вредите, произтичащи от загуба или унищожаване на пари, бижута, ценни книжа, всякакви видове документи, марки, монети или други подобни колекции;
9. възстановяване на плащания, извършени от системата на държавното социално или здравно осигуряване при или по повод смърт или телесно увреждане вследствие на застрахователно събитие;
10. лихви и съдебни разходи освен в случаите по чл. 429, ал. 2 и 5 при спазване на условията на чл. 429, ал. 3;
11. обезценка на увреденото имущество;
12. глоби и други имуществени санкции за виновния водач във връзка със застрахователното събитие.

**Обезщетения не си изплащат и в случаите когато претенцията е неоснователна поради:**

- Липса на пряка и непосредствена причинна връзка между претендираните вреди и събитието;
- Липса на виновно и противоправно поведение от страна на застрахованото в ЗК „УНИКА“ АД лице;
- Невъзможност да се установи, вида и характера на вредите/събитието/вината и/или др. съществени обстоятелства;

### **V. Определяне на размера на обезщетенията.**

При определяне на обезщетението за неимуществени вреди се взимат предвид всички релевантни обстоятелства относно събитието и претърпените вреди, имащи значение за определяне на неговия размер.

- **Неимуществени вреди**

При телесни увреждания размерът на обезщетението за неимуществени вреди се определя при съобразяване на следните критерии:

Вид, степен и брой на уврежданията; Интензитет и продължителност на претърпените болки и страдания; Оздравителен процес, (срок на лечението, завършено ли е то, неговата продължителност, вида на извършените медицински манипулации, проведени допълнителни процедури и рехабилитации, нужда от продължаване на лечението или нуждата от бъдещо лечение); настъпили усложнения вследствие на уврежданията; Наличие на трайна неработоспособност (съгласно Решение на ТЕЛК/НЕЛК); други трайни последици от уврежданията (загрозяващи белези, осакатяване, увреждания трайно ограничаващи движението на крайници и др.); възможност на пострадалия да се справя без чужда помощ при извършване на ежедневните си дейности; настъпило трудоустрояване и невъзможност на лицето да работи на предишната си работа; социално-икономическите условия в страната; установената съдебната практика при сходни случаи; наличието на съпричиняване на вредоносния резултат от страна на пострадалия, както и всички други обстоятелства имащи връзка със произшествието, съответно претърпените от него увреждания;

При смърт размерът на обезщетението за неимуществени вреди се определя при съобразяване на следните критерии: Възрастта на увредения, общественото му положение, отношенията между пострадалия и близкия, който търси обезщетение за неимуществени вреди, съжителство в едно домакинство; възраст на починалия и неговите наследници; социално-икономическите условия в страната; установената съдебната практика при сходни случаи; наличието на съпричиняване на вредоносния резултат от страна на пострадалия, както и всички други обстоятелства имащи връзка със произшествието, съответно претърпените от него увреждания;

**Кръг на лицата имащи право на обезщетение:**

Правото на обезщетение за неимуществени вреди, съгласно трайно установената практика (ППВС № 4/196г.; ППВС № 5/1969г.) е признато само в полза на най-близките на пострадалия, съпрузите, децата, родителите на починалия, взетото за отглеждане и осиновяване от починалия, но все още неосиновено дете, лица, с което починалия е съжителствал трайно на съпругески начала, ако това съжителство не съставлява престъпление и не противоречи на правилата на морала.

- **Имуществени вреди**

Размерът за обезщетение за имуществени вреди и пропуснати ползи във връзка с претърпени телесни увреждания и смърт се определя с разходно-оправдателни документи и/или др. документи от които се установява реалното им извършване и връзка с произшествието.

Срокът за окончателно произнасяне по претенция по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите не може да е по-дълъг от три месеца от нейното предявяване по реда на чл. 380 пред застрахователя, сключил застраховката „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, или пред неговия представител за уреждане на претенции, съгласно чл. 496, ал.1. от КЗ.

**VI. Начин на определяне на обезщетенията.**

Обезщетения за имуществени и неимуществени вреди се определят съгласно правилата на настоящата процедура от застрахователно медицинска комисия, назначена от застрахователя и действаща съгласно вътрешните процедури на ЗК „УНИКА“ АД.

Настоящата методика е приета и изготвена въз основа на изискванията на чл. 21 ал. 3 от Наредба №49/16.10.2014 г. за задължителното застраховане по чл.461, т.1 и 2 от Кодекса за застраховането и за методиката за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на МПС.

**Настоящите Вътрешни правила са приети от Управителния съвет на ЗК „УНИКА“ АД на 07.03.2016 година.**