

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори в
„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД

Настоящите правила, в съответствие с чл.104 от Кодекса за застраховането, уреждат процедурите, по които застрахователят приема претенциите по застрахователните договори, събира доказателствата за установяване на техните основания и размер, извършва оценка на причинените вреди, определя размера на обезщетенията, извършва разплащанията с ползвателите на застрахователни услуги и разглежда жалби, подадени от тях.

I. ПРИЕМАНЕ И ЗАВЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ

Къде се уведомява

Претенции по застрахователните договори, сключени със „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД (по-долу за краткост Застрахователя), както и всякакви други документи, искания, жалби и други подобни, или такива, които се отнасят към вече заведени претенции, се приемат по един от следните начини:

1. с поща на адрес: гр. София, п.к.1330, ул. „Хъшове“ № 1/А, за отдел „Обработване на застрахователни претенции“ в „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД,
2. посредством формата за контакт, налична на <http://www.novains.bg>,
3. писмено в офиса на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД на адрес: гр. София 1000, пл. Позитано 5.

Уведомлението трябва да е в писмена форма, по образец на Застрахователя. Уведомяването на Застрахователя за настъпване на застрахователно събитие и причинени вследствие на него щети, се извършва в съответствие с разпоредбите на чл.106, ал.1 и ал.2 и чл.380, ал.1 от Кодекса за застраховането (КЗ) и в сроковете, установени в общите условия на всеки отделен вид застраховка.

Застрахованият, третото ползващо се лице или техен упълномощен представител попълва „Формуляр за уведомление при настъпване на застрахователно събитие“, като подава пълни и точни данни за банковата сметка, по която да се извършат плащанията от страна на Застрахователя, освен в случаите на възстановяване в натура. В случай, че обезщетението ще се изплаща на лице различно от застрахования/застраховачия или третото ползващо се лице, следва да се представи изрично пълномощно с нотариална заверка на подписите, по силата на което пълномощникът се упълномощава да получи обезщетение по своя сметка и в което се съдържа изявление, че ползвателят на застрахователни услуги е уведомен, че има право да получи плащането лично. В заявлението се посочват задължително:

име на застрахования /„Застрахования“/;

- име на уведомителя;
- номер на застрахователната полица;
- адрес на застрахованото имущество;
- телефони за контакт – стационарен и/ или мобилен;
- вид на събитието;
- дата и час на настъпване на събитието;
- подробно описание на загубата или вредата;
- приблизителна оценка за размера на загубата или вредата;
- информация за други застрахователни договори, които покриват увреденото имущество
- вкл. имената на другите застрахователи и застрахователните суми по сключените с тях договори;
- дата и подпис на лицето, което уведомява.

Застрахователят поставя входящ/референтен номер на претенцията и дата на завеждане. Референтният номер на заведената претенция по полицата веднага се отбелязва в оригинала на спецификацията/груповата спецификация, след което се копира и копие се прилага към претенцията.

Уведомяване

На всяко уведомление, направено от ползвател на застрахователни услуги, се дава уникален номер от регистъра за входящата кореспонденция на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, като се отразява и датата на получаване на уведомлението от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД. Същият се съобщава на ползвателя и се съдържа във всяка последваща кореспонденция.

При настъпване на събитие Застрахованият е длъжен в 7-дневен срок от узнаването да уведоми „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, освен ако в договора е предвиден друг подходящ срок. При застраховки срещу рисковете от кражба или грабеж срокът за уведомяване е 24 часа от узнаването. Срокът за уведомяване по предходните две изречения не се отнася за третите увредени лица, които следва да уведомят „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД за евентуалните претенции в съответния приложим краен срок съгласно законодателството в Република България.

Комуникации след уведомяването

Обратна комуникация с клиентите или с трети увредени лица се осъществява от страна на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД чрез писма, по електронна поща /e-mail/, по телефон, sms съобщения или лично в офиса на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД (след насрочена среща) на горепосочения адрес.

Отказ за изплащане на обезщетение

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД има право мотивирано да откаже плащане на Застрахования, ако последният не е изпълнил в срок задълженията си да уведоми „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД и това забавяне е пречка при установяване на обстоятелствата, при които е настъпило събитието, от страна на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, или е направило установяването им невъзможно.

II. СЪБИРАНЕ НА ДОКАЗАТЕЛСТВА

Документация

При настъпване на застрахователното събитие ползвателят на застрахователни услуги, съответно третото увредено лице, е длъжен да представи поисканите от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД документи, пряко свързани с установяването на обстоятелствата, при които е настъпило събитието, възникналата отговорност и размера на вредите.

Ползвателят на застрахователни услуги, съответно третото увредено лице, представя следните документи (ако се отнасят до случая и обработващият претенцията има нужда от съответните доказателства):

- A. Валидна застрахователна полица и всички приложения /добавъци/ към нея, при съмнение за налична такава;
- B. Документи, доказващи плащането на застрахователната премия в предвидените срокове;
- C. Документи, идентифициращи лицето. От документите, идентифициращи лицето, не се прави копие и не се пази в преписката. Съответните документи се използват само да се идентифицира лицето, след което му се връщат.
- D. Доказателства, удостоверяващи качеството на лицето и правото му да получи претендираното обезщетение (вкл. доказателства, потвърждаващи правомощията или пълномощията на лице, което действа от името на търговско дружество);
- E. Документи, доказващи застрахователен интерес (вкл. нотариални актове, договори за покупко-продажба, фактури, митнически декларации, договори за отдаване под наем или лизинг и други документи, които имат отношение към установяване на основанието и размера на претенцията);
- F. Документи, свързани с доказване на причината или отговорността на Застрахования за загубата;
- G. Калкулация на претендираната сума;
- H. Документи, издадени от съответен държавен орган и доказващи настъпване на застрахователно събитие като служебна бележка от РСПАБ, МВР,

хидрометеорологична или метеорологична станция, други органи на централната или местна държавна власт;

- I. Документи, доказващи събития, за които не се произнася компетентен държавен орган – актове за авария, показания на свидетели, протестно писмо до причинителя на вредите (в случаите, когато той е известен), с оглед осигуряване на регресните права на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД;
- J. Документи, доказващи, че Застрахованият е изпълнил задълженията си по отношение на спазването на специалните изисквания за производство, съхранение, транспортиране и експлоатация на застрахованото имущество, и
- K. банкова сметка за изплащане на обезщетението.

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД има право, при съобразяване с разпоредбите на Кодекса за застраховането, да изиска и да получи от Застрахования, съответно третото увредено лице, и други документи и/ или материали, неупоменати по-горе, които пряко или косвено имат отношение към застрахователното събитие и могат да послужат при определяне на основанието за изплащане на застрахователно обезщетение и/ или неговия размер.

Задължения на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД е длъжно, след завеждане на претенцията, да уведоми писмено Застрахования или третото увредено лице за всички доказателства, които следва да се представят допълнително, освен изброените по-горе, за доказване на основанието и размера на претенцията.

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД уведомява ползвателя на застрахователни услуги най-късно в срок от 45 дни от представянето на доказателствата, определени с настоящите правила, за допълнителните доказателства, които следва да представи, когато тези доказателства не са били предвидени в застрахователния договор при сключването, но са необходими за установяване на основанието и размера на претенцията. „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД може да изисква допълнителни доказателства от трето увредено лице само в случаите, когато необходимостта от тях не е можела да бъде предвидена към датата на завеждане на претенцията и най-късно в срок 45 дни от датата на завеждане на претенцията.

При всяко представяне на документи служителят на застрахователя отбелязва датата на представянето им. На ползвателя на застрахователни услуги се предоставя входящ номер за регистрацията им. Всички представени към претенцията документи се отбелязват в опис на документи в преписката по претенцията, като се отбелязва датата на представянето им. В случаите на предоставянето на документи по имейл или пощенска или куриерска служба (имейл адресът на изпращача следва да съвпада с посоченият при сключването на застрахователната полица или уведомление за застрахователна претенция), както и от имейл на агент или служител на Застрахователя, надлежно верифицирал самоличността на клиента, копията от имейл кореспонденцията се съхраняват в досието на преписката по щета.

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД не може да изисква доказателства, с които ползвателят на застрахователни услуги, не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, които нямат съществено значение за установяване на основанието и размера на претенцията и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по уреждане на претенцията.

Застрахованият, съответно третото увредено лице, следва да предостави поисканите като доказателства от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД документи в оригинал /когато нормативен акт изрично предвижда предоставянето на документа в оригинал/, или като копие от съответния документ. В случаите, когато претенцията се заявява в офис на Застрахователя, представител на Застрахователя може да изиска оригинала на представяния в копие документ за справка.

III. ОЦЕНКА НА ПРИЧИНЕНИТЕ ВРЕДИ И ОПРЕДЕЛЯНЕ НА РАЗМЕРА НА ОБЕЗЩЕТЕНИЯТА

Оглед

При настъпване на застрахователното събитие Застрахованият е длъжен да допусне „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД да извърши оглед на увреденото имущество.

В зависимост от конкретния случай „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД по своя преценка може да изпрати на място експерти или вещи лица, които да установят обстоятелствата, при които е настъпило застрахователното събитие, и да определят размера на причинените вреди. Експертите или вещите лица се избират от списък, изготвен от Застрахователя, който се актуализира при необходимост. „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД уведомява Застрахования или третото увредено лице за датата, часа и мястото на провеждане на огледа, с цел да им се предостави възможност да присъстват на същия. За констатациите от извършения оглед се съставя протокол, който се подписва от експертите или вещите лица. Право да подпишат протокола имат и Застрахования или негов представител, и третото увредено лице, в случаите, когато те са присъствали на огледа. Застрахованият или негов представител, съответно третото увредено лице или негов представител, има право да отбележи в протокола своето становище по направените констатации.

Обезщетението е равно на размера на вредата към деня на настъпване на събитието. „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД не дължи обезщетение за пропуснати ползи, освен ако е уговорено друго в застрахователния договор.

Наличие на два или повече застрахователни договора

Когато за едно имуществено право са сключени два или повече застрахователни договора при еднакви покрити застрахователни рискове, като сборът на отделните застрахователни суми надвишава действителната стойност на застрахованото имущество, или размера на действително претърпените вреди, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД отговаря в такава пропорция, в каквата застрахователната сума по сключената с него застраховка се отнася към общата застрахователна сума на всички застраховки, съгласно чл. 392, ал.1 от КЗ. Застрахованият е длъжен да уведоми „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД за наличието и на други застрахователни договори, като посочи другите застрахователи и застрахователните суми по сключените с тях договори.

Ако е уговорена по-малка застрахователна сума от действителната стойност на застрахованото имущество, и то е погинало или е повредено, обезщетението се определя според съотношението между застрахователната сума и действителната стойност. Ако застрахователният договор е сключен с уговорка срещу първи риск, обезщетява се пълният размер на вредата, доколкото тя не надвишава застрахователната сума.

Надзастраховане

При надзастраховане „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД дължи обезщетение до размера на действителната стойност на застрахованото имущество.

Намаляване на застрахователното обезщетение,

При определяне размера на обезщетението, дължимо на Застрахования, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД взима под внимание промяната в обстоятелства, определящи степента на риска, за която промяна (ако е настъпила такава) Застрахованият не е уведомил „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, а е бил длъжен да го направи.

Ако причина за загубата са недостатъчни мерки (липса на добра грижа) от страна на Застрахования за съхранение и опазване на имуществото, то това може да намали размера на застрахователното обезщетение, на което Застрахованият има право.

При определяне размера на обезщетението, дължимо на Застрахования, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД има право да приспадне от размера на изчисленото обезщетение остатъчната стойност на увреденото имущество, обезщетението, получено от Застрахования от причинителя на вредите и неплатените застрахователни премии по договора.

Задължения на Застрахования

Застрахованият е длъжен да вземе мерки за предпазване на застрахованото имущество от вреди, да спазва предписанията на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД и на компетентните органи за ограничаване или отстраняване на източниците на опасност за причиняване на вреди и да допуска „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД да прави проверки.

При неизпълнение на задълженията по предходното изречение и при настъпило застрахователно събитие, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД може да намали съответно застрахователното обезщетение. Ако настъпването на застрахователното събитие е следствие от неизпълнение на посочените задължения, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД може да откаже плащане, ако това е изрично предвидено в договора.

При уговорено самоучастие по застрахователния договор Застрахованият поема част от отговорността, съобразно предвиденото в договора.

Застрахователно обезщетение съгласно полицата

Изплащане на дължимото застрахователно обезщетение става на база представени оригинални разходно-оправдателни документи (фактури) или по експертна оценка. „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД си запазва правото да проверява истинността на представените документи и дали отразяват пазарните условия.

Застрахователното обезщетение трябва да е равно на размера на вредата към деня на настъпване на събитието до размера на определената с договора застрахователна сума. Застрахователят не дължи обезщетение за пропуснати ползи на Застрахования, освен ако това изрично не е предвидено в застрахователния договор или в закона. Не подлежат на обезщетение и направени след настъпване на застрахователното събитие разходи за конструктивни и проектни изменения, подобрения и други подобни.

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД може със съгласието на Застрахования да възстанови претърпените от него вреди и в натура, като срокът за възстановяване на вреди не може да бъде по-дълъг от 45 дни, считано от деня, в който Застрахованият е изпълнил кумулативно задълженията си за предявяване на претенцията си, допускане на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД за извършване на оглед на увреденото имущество /ако такъв е поискан/ и предоставяне на всички изискани от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД документи, пряко свързани с установяването на събитието и на размера на вредите.

Застрахователят и Застрахованият, съответно третото увредено лице, могат да сключват споразумение за крайно и окончателно уреждане на взаимоотношенията си по повод на предявените претенции.

Застрахователят може да откаже плащане на застрахователното обезщетение и ако претенцията за неговото изплащане е измамлива в каквото и да е отношение или ако се използват измамливи средства и/или похвати от Застрахования или от което и да е лице, действащо от негово име, с цел получаване на облаги по застраховката, като лицето осъществило посочените действия или бездействия, ще бъде предадено на компетентните органи за реализиране на отговорността му, съгласно наказателното законодателство на Република България. Измамливо е всяко действие или бездействие, което въвежда в заблуждение или поддържа съществуващо заблуждение у представители или служители на Застрахователя относно настъпване на застрахователното събитие или други обстоятелства, които са от значение за възникване на правото да се получи застрахователно обезщетение и/или за неговия размер.

За всички случаи на отказ за плащане на застрахователно обезщетение или определяне на обезщетение, различно по размер от претендираното от Застрахования, Застрахователят изпраща мотивиран отговор на Застрахования, при условията и в сроковете установени в Кодекса за застраховането.

IV. ПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

В срок до 15 работни дни от представяне от страна на Застрахования, съответно третото увредено лице, на всички доказателства, поискани от „Застрахователно дружество Нова Инс“

ЕАД по реда и в сроковете, предвидени в тези Правила, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД:

- a) определя и изплаща застрахователното обезщетение, или
- b) мотивирано отказва да изплати обезщетение,
- c) при изплащане на застрахователно обезщетение в размер по-малък от претендирания от Застрахования, съответно третото увредено лице, „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД е длъжно да мотивира своето решение.

„Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД обезщетява Застрахования отделно за разходите, които е направил за ограничаване на вредите, когато е действал с необходимата за случая грижа, дори ако усилията му са останали безрезултатни, но в рамките на застрахователната сума.

Застрахователното обезщетение се изплаща по посочената от застрахования или третото ползващо се лице банкова сметка или по сметка на пълномощник упълномощен с нотариално заверено пълномощно.

Уреждане на претенцията

Процедурата за уреждане на претенции по застрахователни договори, сключени от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, приключва с изготвянето на доклад за плащане на обезщетение от служителя, отговорен за уреждането на съответната претенция. Когато обезщетението надвишава нивата на упълномощаване на мениджъра на отдел „Обработване на застрахователни претенции“, докладът първо се одобрява от Изпълнителния директор и след това той се изпраща в счетоводния отдел за извършване на плащане на застрахователното обезщетение. Обезщетенията се изплащат от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД по банков път по банкови сметки на Застрахования, съответно третите увредени лица, за които банкови сметки „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД е било уведомено писмено. В случай, че докладът съдържа мотивиран отказ за изплащане на застрахователно обезщетение, Застрахователят уведомява за това Застрахования, съответно третото увредено лице, по реда и в срока, предвидени в тези Правила.

Когато в шестмесечен срок от заявяване на претенцията от страна на Застрахования или от третото правоимащо лице не са представени предвидените в застрахователния договор и допълнително изисканите доказателства Застрахователят може да откаже изплащане на застрахователното обезщетение или да приеме да изплати обезщетение единствено въз основа на представените пред него доказателства.

Суброгация

С плащането на застрахователното обезщетение „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД встъпва в правата на Застрахования срещу причинителя на вредата – до размера на платеното обезщетение и обичайните разноски, направени за неговото определяне.

Възстановяване на имуществото след уреждане на претенцията

Ако след плащане на застрахователното обезщетение противозаконно отнетото или изгубено застраховано имущество бъде намерено, Застрахованият е длъжен да прехвърли правото на собственост върху него на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД или на писмено посочено от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД лице. В случай че Застрахованият желае да задържи намереното имущество, той е длъжен да върне на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД полученото обезщетение.

Валидност на застрахователния договор

При частично погиване на застрахованото имущество то се смята за застраховано до изтичане срока на застрахователния договор в размер, равен на разликата между първоначалната застрахователна сума и изплатеното застрахователно обезщетение, освен ако в застрахователния договор не е уговорено друго.

V. ЖАЛБИ

При несъгласие от страна на Застрахования, съответно третото увредено лице, с определения размер на изплатеното обезщетение или с основанието за отказ за изплащане на застрахователно обезщетение, в срок от 14 дни от датата на получаването на обезщетението или мотивирания отказ за изплащане на обезщетение, Застрахованият, съответно третото увредено лице, може да подаде писмена жалба до „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД

за преразглеждане на случая, като е необходимо да се посочи номера на застрахователната полица или претенция (или и двете).. На всяка постъпила жалба се дава входящ номер от регистъра на входящата кореспонденция на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД, който отразява и датата на получаване на жалбата от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД. Подаването на жалбите до Застрахователя се извършва по реда, предвиден в тези Правила.

Комитетът по жалбите разглежда жалбата и се произнася по нея писмено, като срокът за уведомяване на Застрахования, съответно третото увредено лице, за взетото решение относно това дали потвърждава, отменя или променя първоначалното решение, не може да бъде по-дълъг от 30 дни от получаването на жалбата от „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД.

В случай, че със жалбата се оспорва определения размер на обезщетението, Застрахователят е длъжен в 7 дневен срок да представи на ползвателя на застрахователни услуги писмено фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението.

Застрахованият, съответно третото увредено лице, има право да се отнесе до обективен и безпристрастен орган за извънсъдебно решаване на спорове във всеки случай на разногласие с „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД във връзка с договора. Правото на иск пред съда не се ограничава.

VI. ДРУГИ

1. Тези Правила не се прилагат за уреждане на претенции за застраховки на големи рискове.
2. Тези Правила са приети с решение на Управителния съвет на „Застрахователно дружество Нова Инс“ ЕАД на 31.05.2016г., и са изменени с решение от 26.07.2018 год.