

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ПО ИМУЩЕСТВЕНО И ТЕХНИЧЕСКО ЗАСТРАХОВАНЕ

по член 104 от Кодекса за застраховането

Тези „ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ“ не регламентират случаите, в които се касае за големи рискове.

Настоящите „ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ“ имат за цел систематизиране и уеднаквяване на работата по ликвидация във всички структурни звена на ЗК „УНИКА“ АД, както и за гарантиране правата на застрахованите за бързо, прозрачно и справедливо уреждане на техните претенции.

I. ПРОЦЕДУРИ, ИЗВЪРШВАНИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ

1. Процедури, свързани с установяване на основанието за изплащане на обезщетения.
За да е налице основание за изплащане на застрахователно обезщетение е необходимо да са изпълнени едновременно няколко изисквания, както следва:

- 1.1. Застрахованият да притежава валидна застрахователна полица;
- 1.2. Застрахованият да има застрахователен интерес в застрахованото имущество;
- 1.3. Погиналото (увреденото) имущество да е застраховано по полицата и да се намира на адреса, указан в застрахователната полица (предложението—въпросник към нея);
- 1.4. Договорената застрахователна премия да е платена (плащана), съгласно договореното в полицата;
- 1.5. Застрахователното събитие да е настъпило в периода на валидност (покритие) на полицата;
- 1.6. Настъпилото застрахователното събитие да е договорен и покрит по полицата риск.

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

1.7. Застрахованият да е изпълнил своите задължения по Общите условия— както преди, така и след настъпване на застрахователното събитие.

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

- 1.8. Уведомяване за настъпване на застрахователно събитие:
 - осъществява се по телефона или писмено, чрез подаване на информация в Дирекция БОЦ, или чрез подаване на бланки „Уведомление за настъпили вреди...“, или електронната форма за уведомление на сайта на компанията. Всички уведомления и претенции се регистрират през Call Center-а в Дирекция БОЦ на Застрахователя.

При получаване (подаване) на уведомление Застрахователят отбелязва:

- спазване на сроковете за уведомяване, съгласно Общите условия. При подадено уведомление във всички случаи задължително се завежда преписка по щета. Веднъж заведена, преписката приключва или с плащане на обезщетение, или с мотивиран писмен отказ. Устни откази са недопустими. Възможно е да не се изготвя отказно писмо единствено и само когато Застрахованият писмено е оттеглил претенцията си към Застрахователя;

При необходимост следва да се оказва помощ на клиента за попълване на реквизитите, съдържащи се в уведомлението за настъпила вреда;

1.9. След завеждане на преписката в регистъра, същата се завежда и в компютърната база данни. Висящият размер на обезщетение се задава автоматично при регистрация. При наличие на нови, актуални данни, относно висящото плащане, същото се коригира в базата данни.

1.10. След получаване на уведомлението за вреда, служителят или представителят на ЗК“УНИКА”АД информира застрахования за номера на преписката, указва телефона и лицето за връзка, относно информация за преписката.

Това задължение е в изпълнение на разпоредбата на чл.106,ал.(1) от КЗ относно удостоверяване завеждането на претенцията.

1.11. След уведомяването за настъпване на застрахователно събитие по,преценка на Застрахователя се извършва оглед на място.

1.12. Огледът се извършва от комисия в състав: представител(и) на Застрахователя ЗК „УНИКА”АД, вещо лице(вещи лица) и Застрахования или негов упълномощен представител.

Ако Застрахованият или неговият представител не се яви за извършване на оглед, съставя се само Констативен протокол, в който се записва, че поради отсъствие на Застрахования или неговия представител оглед не е извършен.

Този протокол се подписва от служителите на ЗК“УНИКА”АД, определени за членове на комисията и вещото лице(а).

1.13. При извършване на инвентаризации във връзка с щети е задължително присъствието на материално-отговорното лице на обекта. Този факт следва да се отбележи в констативния протокол и материално-отговорното лице следва да подпише и инвентаризационната ведомост. Извършването на инвентаризации се осъществява при задължително спазване на съответните счетоводни стандарти.

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

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

1.16. При извършването на оглед задължително се правят най-малко два броя снимки, които да дадат допълнителна информация за ситуацията и увреденото имущество. Фактът на изготвяне на снимки по щетата се вписва в Констативния протокол. Фотоалбумът със снимките се прилагат в преписката по щетата.

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

Оценката на вещото лице - арбитър е окончателна и следва да бъде приета предварително от двете страни.

1.18. При извършване на огледа в протокола задължително да се дава информация за състоянието на имуществовата, преди настъпване на събитието.

1.19. В Констативния протокол се записват,изчерпателно всички известни данни по възникване на събитието (обстоятелствена част). Описват се и нанесените вреди на имуществово, като подробен количествен опис се прави 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. Ако в Предложението – въпросник и/или полицата не разполагаме с данни относно РЗП и година на построяване на сградата, то тези данни да се вписват в Констативния протокол.

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

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

- необходимите документи от Застрахования за доказване на претенцията по основание и размер. При положение, че впоследствие се окаже, че са необходими и други данни,и документи, то същите следва да се изискат само в

писмена форма - по e-mail или писмо с обратна разписка, лично в деловодството на Застрахования и завеждане с вх. номер, по куриер. Допълнителни доказателства се изискват при спазване на разпоредбите на чл.106,ал.4 или чл.106,ал.3,от КЗ (в зависимост от случая.)

- Допълнително представените доказателства се приемат, като се вписват в Регистъра за входяща поща и им се дадат входящи номера с дати.
- Препоръки за ограничаване на щетите - наложителни и целесъобразни мерки, целящи ограничаване и/или намаляване на вредите;
- Разумни препоръки и предписания за предотвратяване възникването на бъдещи подобни събития. Тук могат да бъдат дадени и други разумни предписания за отстраняване на повреди, дефекти, нарушения на технологии и изисквания, забелязани при огледа, нямащи връзка с конкретното събитие.
- Начинът на възстановяване на вредите. Ако се налага впоследствие начинът на възстановяване да бъде друг, това следва да се уговори между Застрахователя и Застрахования в писмена форма. Възможните начини на възстановяване (определяне на обезщетение) са: по Справочник за цените на СМР - СЕК Стройексперт, по стопански начин, чрез възлагане, чрез ремонт, възложен от Застрахователя, чрез замяна в натура или комбинация между някои от тези начини.
- Начинът на определяне стойността на отпадъците и вторичните суровини - по представени фактури или по оценка на вещо лице;
- Необходимостта от допълнителен оглед на увреденото имущество.

1.22. Констативният протокол задължително се съставя в два идентични екземпляра, които се подписват от всички, участвали в огледа. Единият екземпляр остава за Застрахователя, другият (копието) се връчва на Застрахования. В случай на забележки или несъгласие с някоя от констатациите, Застрахованият има право да подпише протокола с особено мнение, основанията за което следва да бъдат описани на свободно място или на отделен лист.

Специфични указания за попълване на Констативния протокол:

Констативният протокол е един от основните документи, необходими за правилната ликвидация на щетите. Поради това той следва да бъде изготвян и попълван максимално точно и изчерпателно и да дава достатъчна информация за конкретния случай. При събиране на данни за виновни лица следва да се ползва активното съдействие на Застрахования, длъжен да осигури евентуалните регресни права на Застрахователя.

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

1.23.1. документи, даващи характеристика на настъпилото събитие:

а) При събития, за които определението се дава от компетентен орган - съответни документи, които трябва да бъдат представени на Застрахователя в оригинал, както следва:

- при пожар - служебна бележка от съответното ПБЗН. При случаите на пожар, при които се предполага, че е палеж (злоумишлен пожар), за който не е установена причината или се предполага, че е по непредпазливост.
- заключително постановление на прокуратура по случая;
- при кражба, вандализъм, въоръжен грабеж, злоумишлени действия на трети лица, експлозия в резултат на злоумишлени действия - служебна бележка от РУ-МВР и заключително постановление на прокуратура;
- при вреди, причинени от природни бедствия (буря, градушка, тежест от естествено натрупване на лед и сняг, наводнение, морски вълни, мълния, измръзване) - писмо от НИМХ. Допуска се за вреди, причинени от природни бедствия за населени места, където няма ХМС, настъпването на събитието да се определя чрез документи и протоколи от морска администрация, пристанищни и летищни власти (от най-близки до обекта пристанища или летища), Гражданска защита, комисии за защита на населението при бедствия и аварии, показания на очевидци, анкети, както и по косвени белези (щети по околни обекти, паднали от буря дървета и клони, натрупано голямо количество сняг и т.н.;) чрез разпечатки на информация от специализирани Интернет-сайтове. Изключение се допуска и при масови вреди от природно бедствие, наличието на което публично е било оповестено в медиите. В тези случаи копие от публикацията (от вестници, интернет и т.н.) се прилагат в преписките по всички претенции от това бедствие.

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

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

- експлозия и имплозия (с изключение на случаите на експлозии, които са обект на досъдебно производство или съдебен процес и са съставомерни престъпления по НК);
- сблъсък или падане на пилотирано летателно тяло, негови части или товар;
- изтичане на вода и пара от резервоари, тръбни инсталации и включените към тях уреди;
- свличане и срутване на земни пластове (необходимо е експертно мнение и/или геоложка или хидрогеоложка експертиза);
- покачване нивото на подпочвени води;
- земетресение (справка от Геофизичния институт);
- увреждане на имущества следствие на удар от превозно средство (протокол от КАТ за ПТП);
- счупване на стъкла;
- авария при товарене и разтоварване;
- внезапно изтичане на вода от спринклерни инсталации.

1.23.2. Документи, доказващи наличието на застрахователен интерес:

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

1.23.3. Документи и данни, доказващи изпълнението на задълженията от страна на Застрахования

- протоколи от проверки на ПБЗН-МВР, спазване на стандарти, технологии и правила за експлоатация на машини и съоръжения, протоколи от проверки на заземителни и гръмоотводни инсталации и т.н.

1.24. Всички документи (писмени доказателства) се представят в оригинал или копия, заверени по установения от закона ред или заверени от заявяващия претенцията, или от служител на ЗК“УНИКА”АД (в последния случай тези копия се приемат след сверяване с оригинала от служител на ЗК“УНИКА”АД.)

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

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

2.2. Препоръки, относно работата с вещи лица:

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

2.3. Други документи, относно размера на вредата:

- документи, доказващи придобиването на вещите -фактури, договори за покупко-продажба, приемателни протоколи, митнически декларации и др.
- документи, доказващи необходимите разходи за възстановяване на увреденото имущество във вида, в който то е било към момента на настъпване на застрахователното събитие - проформа фактури и оферти; фактури (копия) за

извършени ремонти и услуги от външни фирми, заедно с разбивка на вложените труд, материали и резервни части и приемателен протокол;

- счетоводни справки и калкулации за вложен труд по стопански начин; фактури (копия) за закупени резервни части и материали; искания за изписване на части и материали от склад и др.
- счетоводни справки и разпечатка от инвентарната книга за отчетната и балансовата стойност на увредените имущества (или групата имущества) към датата на сключване на полицата и датата на събитието;
- актове за брак, актове за преоценка и фактури за предадени вторични суровини;
- експертни оценки, проекти, чертежи и др.;
- удостоверение от данъчната администрация или декларация от Застрахования, относно регистрацията му по ЗДДС.

3. Окомплектоване на преписката.

3.1. Преписката се окомплектова с:

- информация (уведомление) за настъпила вреда, копие на полицата (описите и добавъците към нея, ако има такива);
- предложението-въпросник и копие на документите, с които премията е платена (плащана);
- констативния протокол от огледа и описа на увредените имущества;
- описаните по-горе документи за доказване на претенцията по основание и размер;
- заключенията на вещите лица;
- фотоалбума със снимките (ако снимките са архивирани на CD, той също е част от преписката по претенцията);
- копия от водената по случая кореспонденция - със
- Застрахования, с компетентни органи, с ЦУ;
- рекапитулация по щетата;
- декларация за намерени / възвърнати вещи - в случаите на кражба чрез взлом или въоръжен грабеж;
- претенция от Застрахования по образец;
- решение и нареждане по преписката.
- справка за регистрация по ЗДДС (само за юридически лица);
- вреди, при които полицата е в полза на банка кредитор се изплащат в съответствие с разпоредбите на чл.383, ал.1 от Кодекса за застраховането на банката, до размера на нейния интерес, освен ако Застрахованият не предостави писмено разрешение от банката за изплащане на обезщетението към Застрахования по всяка конкретна щета.

С последният документ се финализира процеса на ликвидация по преписката. Той се съставя от експерта, работил по претенцията и се подписва от съответните служители на ЗК“УНИКА”АД.

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

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

3.4. Застрахователят може да откаже изплащане на застрахователно обезщетение, когато са налице основания за това съгласно Общите условия към полиците и изключенията по съответните рискове, клаузи и допълнения. Отказите за изплащане на застрахователно обезщетение задължително се съгласуват с юрисконсулт. На Застрахования се изпраща писмен мотивиран отказ.

II. БАЗА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНОТО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

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

- преки и косвени- в зависимост от условията на застрахователния договор.
- тотални и частични - тотални вреди са тези, при които застрахованите имущества са погинали напълно или в степен, която не позволява тяхното възстановяване чрез ремонт (или когато разходите за ремонт биха били по-големи от стойността на имуществата). Приемаме, че вреда над 85% може да бъде определена като пълна конструктивна (икономическа) вреда, при която ликвидацията се извършва като при тотална вреда. Частичните вреди са тези, при които имуществата са увредени до някаква степен и тяхното възстановяване чрез ремонт е възможно, икономически оправдано и целесъобразно.

1. Вреди по недвижими имущества

1.1. При тотални вреди база за определяне на обезщетението е застрахователната сума, като следва да се прецени евентуалното наличие на надзастраховане, съобразно действителната стойност на вещта към датата на настъпване на застрахователното събитие. Особено внимание при такива случаи следва да се обърща на евентуалното надзастраховане, при тотални вреди по паянтови сгради, стари къщи, стопански постройки.

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

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

1.3. Застрахователната сума се намалява с изплатените до момента обезщетения за застрахованото имущество в рамките на срока на валидност на конкретната застрахователна полица, освен ако в договора за застраховка не е договорено друго.

При частични вреди и при положение, че след събитие, за което вече е изплатено обезщетение, имуществото е възстановено и не е дозастраховано, прилага се подзастраховане в съотношение, намалената с обезщетението застрахователна сума към пълната застрахователна сума, освен ако в договора за застраховка не е договорено друго.

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

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

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

2.3. Застрахователната сума се намалява със сумата на изплатените до момента обезщетения за даденото имущество (група имущества) в рамките на срока на валидност на конкретната застрахователна полица освен ако в договора за застраховка не е договорено друго.

3. Вреди по материални запаси.

3.1. База за определяне на обезщетението при вреди по материални запаси (суровини, материали, резервни части, незавършено производство, стоки и готова продукция) е сумата на разходите на Застрахования за придобиване на запасите, включително евентуални допълнителни разходи, като доставно-складови, за преработка и т.н., но не повече от застрахователната сума. При вреди по материални запаси, застраховани на фиксирана стойност, важат правилата за определяне на под и надзастраховане, както при останалите имущества.

3.2. Застрахователната сума се намалява със сумата на изплатените до момента обезщетения за дадената група имущества. Подзастраховане се прилага при условията на т.1.3 освен ако в договора за застраховка не е договорено друго.

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

III. ИЗЧИСЛЯВАНЕ РАЗМЕРА НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО

А. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При всички вреди, независимо от договорената база за определяне на застрахователната сума, следва да се направи преценка за наличие на под или надзастраховане, съгласно Кодекса за застраховането и съответните Общи условия. База за определяне на подзастраховане или надзастраховане е действителната /възстановителната/ стойност на съответното имущество към датата на настъпване на застрахователното събитие.

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

- стойността на запазените части и материали;
- стойността на вторичните суровини;
- сумите (или други обезщетения), които Застрахованият е получил от трети лица, виновно причинили щетите;
- договореното по полицата самоучастие на Застрахования. Когато самоучастието е договорено като процент от всяка една вреда, но не по-малко от определена сума, се прилага по-големият размер.

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

4. Невнесените премии могат да се приспадат от дължимото обезщетение, съгласно клаузите на Общите условия на застраховката.

5. В случаи, при които стойността на запазените материали и части и/или отпадъците надхвърля размера на застрахователното обезщетение, разликата да не се взима предвид.

Б. КОНКРЕТНИ ПРАВИЛА

1. При тотални вреди.

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

При доказано наличие на надзастраховане и събитие с надзастрахованото имущество, застрахователят преценява основанието и размера на обезщетението.

2. Частични вреди по сгради.

2.1. При всяка частична вреда следва да се прави преценка за наличие на евентуално подзастраховане, независимо дали застраховката е сключена на балансова, отчетна или друга стойност. Изключение се прави само когато застраховката е сключена на база "договорена застрахователна стойност" – фиксирана парична сума, която се смята и за стойност на застрахователния интерес при настъпване на застрахователно събитие и не може да бъде оспорвана от страните.

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

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

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

2.2. За сгради, застраховани на възстановителна стойност - обезщетението се определя от действителните разходи за възстановяване на сградата във вида ѝ преди настъпване на застрахователното събитие. Застрахователят отчита наличието на подзастраховане или надзастраховане към момента на настъпване на вредите. Изключение се прави само когато застраховката е сключена на база "договорена застрахователна стойност".

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

2.3.1. При обезщетяване по Справочник за цените на СМР СЕК Стройексперт. Използва се при уреждане на претенции на физически и юридически лица. Обезщетението се изплаща без да се изчаква възстановяването на имуществата срещу декларация от страна на Застрахования или споразумение за пълно и крайно уреждане на претенцията. При изготвянето на стойностната сметка, могат да се признаят следните препоръчителни допълнителни начисления:

- за физически лица – до 90% допълнителни разходи върху труда и 20% ДДС;
- за юридически лица - до 90% допълнителни разходи върху труда, 8% доставно-складови разходи върху материалите, 12% печалба и ДДС (само за фирмите, нерегистрирани по ЗДДС или нямащи право на данъчен кредит за съответната доставка).

Възможно е в отделни случаи, при по-сложни ремонтни дейности или утежнени условия да се признаят и по-високи допълнителни начисления от посочените по-горе, като това става след съответно обосновано становище на вещото лице, изготвящо стойностната сметка и преценка на експерта, уреждащ претенцията.

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

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

Използва се при обезщетяване разходите на фирми, за които е договорено, че възстановяването на вредите ще бъде извършено чрез възлагане на външен изпълнител. Предварително със Застрахователя трябва да е съгласувана и одобрена оферта за избор на фирма за извършване на ремонтните дейности, от най-малко 2бр. представени оферти. Критериите за избор на най-добра оферта са: цена, срок, качество, гаранции, опит на фирмата в подобен вид дейности и др. Изплащането на обезщетението става след завършване на възстановителните работи и след като Застрахователят се е убедил, че ремонтните дейности действително са извършени. Остойносттаването става въз основа на представени документи - фактури за извършени ремонтно - възстановителни дейности, с приемателни протоколи и подробна разбивка на вложени труд, механизация, материали и резервни части. Представените количествено-стойностни сметки се проверяват от вещо лице. Допълнителните начисления, които може да се признаят са посочени

в т.2.3.1. Възможно е в отделни случаи, при по-сложни ремонтни дейности или утежнени условия да се признаят и по-високи допълнителни начисления от предложените, като това става след съответното обосноваване становище от вещото лице,изготвящо стойностната сметка и експерта,ликвидиращ щетата. Признатите цени на извършените дейности чрез възлагане не трябва да се отклоняват значително от тези в Справочника за цени на СМР СЕК Стройексперт.

3. Частични вреди по машини,съоръжения и оборудване.

Начините на определяне размера на застрахователното обезщетение са аналогични на по-горе описаните начини за частичните вреди при сгради. Уреждането на претенции се извършва с помощта на вещи лица, като следва да се прецени дали увредените вещи могат да се възстановят чрез ремонт или замяна с нови.

При вреди на големи машини, поточни линии и технологични комплекси може да се наложи използването на няколко различни вещи лица с различни квалификации.

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

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

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

4. Частични вреди по материални запаси.

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

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

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

5. Частични вреди на културни ценности и художествени произведения.

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

- за всеки отделен предмет се определя действителната му стойност към датата на застрахователното събитие, съобразно неговото състояние и ценност, независимо от застрахователната му сума. Изключение се прави само когато застраховката е сключена на база “договорена застрахователна стойност”;
- преценява се по какъв начин ще се оценяват вредите за всеки един отделен предмет - чрез предвиждане на разходите за ремонт, реставрация и възстановяване или чрез пълно обезщетяване до размера на застрахователната сума.

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

7. В размера на застрахователното обезщетение, съгласно чл.396,ал1 от КЗ се включват и разходите, направени от Застрахования за ограничаване на вредите, когато е действал с необходимата за случая грижа, даже ако усилията му са безуспешни. Тези разходи Застрахованият следва да докаже с необходимите документи. Тези разходи се обезщетяват само в рамките на лимитите, определени в Общите условия на застраховката и/или допълнително договорени като лимити в застрахователната полица.

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

IV. ИЗПЛАЩАНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЕТО

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

1.1. При изплащане на обезщетение Застрахования се уведомява за решението по претенцията му.

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

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

3. При вреди с особено голям размер, изискващи по-дълъг период на ликвидация, се допускат частични плащания по обезщетението, но не по-големи от 50% от вероятното пълно обезщетение. Частично изплащане на обезщетението може да се разреши и осъществи само ако има пълна яснота за основанието и застрахователния интерес, съответно ако претенцията е призната по основание. При извършване на частично плащане, то се регистрира по съответния ред в регистъра за претенции и програмната база данни.

4. Вреди, при които полицата е в полза на банка кредитор се изплащат в съответствие с разпоредбите на чл.383,ал.1 от Кодекса за застраховането на банката, до размера на нейния интерес, освен ако Застрахованият не ни предостави писмено разрешение от банката за изплащане на обезщетението към Застрахования по всяка конкретна щета.
5. Отказ за изплащане на застрахователно обезщетение. Когато е налице основание за отказ за изплащане на застрахователно обезщетение (било поради недоказано основание, било поради недоказване размер на претенцията), преписката се приключва с Решение и нареждане по преписката.
Окомплектованата преписка, съдържаща копия на всички документи по нея, придружени с оригинал на Решение и нареждане по преписката, се изпраща за утвърждаване в ЦУ -Дирекция "Ликвидация", където съвместно с юрисконсулт на дружеството се съгласува и се изготвя писмен отказ.
6. Преписките се закриват по определения ред в регистъра за преписки и програмния продукт и се архивират за съхранение.
7. Регресните преписки (всички претенции по Кражба, грабеж и вандализъм, умишлен палеж, злоумишлени действия на трети лица и други, за които има установени виновни лица или продължава издирването на неизвестния извършител) се предават по опис на служителите, отговорни за регресната дейност, респ. на юриста на дружеството.
8. Политиката за управление на жалбите е приета с решение на УС на ЗК"УНИКА"АД, на основание Насоките относно разглеждане на жалби от застрахователни предприятия, приети от Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигурява, изпратени с Писмо на Комисия за финансов надзор с изх. № 10-00-28/10.04.2013 година

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

Всички претенции по "Прекъсване на дейността" и всички видове технически застраховки се уреждат пряко от Дирекция "Ликвидация", Отдел „Щети Общо Застраховане" към ЦУ.

VI. ВАЖНИ МОМЕНТИ И ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ ПРИ УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ

A. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. За всяко писмено подадено уведомление за настъпила вреда се завежда преписка, без оглед на обстоятелствата при уведомяването (изтекла полица, непокрит риск, закъснение и т.н.).
2. За едно събитие, на една дата, за един обект се завежда една преписка.
3. За няколко броя събития, възникнали едновременно или в рамките на едно денонощие (но несвързани помежду си като преки и косвени и/или без причинно следствена връзка помежду им) в един и същ обект се завеждат съответния брой преписки.
4. Всички отношения със Застрахования по повод изпълнение клаузи на застрахователните договори, представяне на информация и документи и др. се извършват само и единствено в писмена форма.
5. Поставяните във възлагателното писмо срокове, за изпълнение на задачата от вещото лице, следва да са разумни, но при всички случаи съобразени с максималния възможен срок от 15 работни дни за уреждане на претенцията след датата на последния представен документ.
6. Веднъж заведена, дадена претенция може да бъде приключена само по един от посочените начини:

- изплащане на застрахователно обезщетение;
- с отказ за изплащане на застрахователно обезщетение, когато са налице съответните основания;
- с писмен отказ от претенция от страна на Застрахования;
- отказ поради писмено поискани, но непредставени в срок документи, информация и други писмени доказателства.

Б. ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ

1. При извършването на оглед по всяка една претенция следва да се попълва констативен протокол и опис на вреди, независимо дали претенцията е преценена като отказ. Копие от протокола и опис на вреди се връчват на Застрахования незабавно след съставянето им на мястото на събитието.
2. При съставянето на констативния протокол от огледа не следва да се дава определение дали “Застрахователят е в риск или не”. Приемането или отхвърлянето на дадена претенция по основание става след получаването на всички необходими документи и данни.
3. При изготвяне на рекапитулацията по преписката да се следи за задължителното и допълнително договореното самоучастие на Застрахования по съответния покрит риск.
4. Доказването на претенцията по основание и размер е задължение на Застрахования. В тази връзка негови са и задълженията да изиска от съответните органи и да представи на Застрахователя съответния необходим документ - служебна бележка от РУ-МВР, постановление на прокуратурата и др. под. Съгласно чл.107,ал.1 от КЗ застрахователят има право да изиска от всички компетентни органи и трети лица информация относно претенции.
5. При всяка една вреда на имущество на юридически лица следва да се изисква счетоводна справка и разпечатка от инвентарната книга - за доказване на застрахователния интерес (т.е дали активът реално съществува и е собственост на застрахования, а не е продаден, бракуван и т.н.).
6. Да се обръща особено внимание при включването на ДДС в размера на застрахователното обезщетение.
7. Оригинални документи като фактури, полици не следва да се съдържат в преписката по щетата - достатъчни са заверени фотокопия.
8. Особено внимание следва да се обръща при признаване на претенцията по основание при следните случаи (т.е дали рискът е покрит по условията на полицата или не) :
 - пряко или непряко попадение на мълния;
 - пожар или електрическа повреда, късо съединение на електроуреди;
 - забравени или оставени без надзор печки, котлони, ютии, фритюрници, перални машини;
 - авария на ВиК или запушване на канализационни тръби, сифони и др.
 - замръзване и спукване на ВиК и ОВИ инсталации при неправилно спиране на отоплението без подходящо източване и продухване на системата.

Настоящите Правила са приети от Управителния съвет на ЗК“УНИКА”АД на 07.03.2016 година.