ОБРАЗЕЦ № 4-5

ДО
ТП „ДГС – РОДОПИ"

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Предоставяне на застрахователни услуги за нуждите териториалните поделения на територията на област Пазарджик" **за Обособена Позиция № 5 „Сключване на задължителна застраховка „Гражданска отговорност" за МПС", вкл. доброволна застраховка „Злополука" на лицата/местата в МПС" и застраховка „КАСКО на МПС""**

от ЗАД "Булстрад Виена Иншурънс Груп"
(наименование на участника)
с БУЛСТАТ/ЕИК: 000694286
представлявано от: Пламен Ангелов Шинов
(трите имена)
в качеството на Изпълнителен директор и упълномощен представител
със седалище и адрес на управление: гр. София, пл. Позитано № 5, ПК 1000, България
адрес за кореспонденция: гр. София, пл. Позитано № 5, ПК 1000, България
електронна поща (e-mail): public_tenders@bulstrad.bg
телефон: 02/9856 606, 02/9856 634
факс: 02/9856 606

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След като се запознахме с документацията за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с посочения по-горе предмет, представяме следното Техническо предложение за изпълнение на поръчката:

1. В случай, че бъдем определени за изпълнител на горепосочената обществена поръчка Ви уверяваме, че за посочения период за изпълнение на поръчката, ще бъдем на разположение и ще осигурим качествено и срочно изпълнение на подробно изброените от Вас услуги, посочени в „Техническата спецификация" към документацията на обществената поръчка.

2. Декларираме, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

3. Услугите ще бъдат предоставяни от нас при строго спазване от наша страна на Техническата спецификация към процедурата и предложените от нас параметри в настоящото техническото предложение и предложеното от нас ценовото предложение, представляващи неразд[illegible] от представената от нас оферта.

БУЛСТРАД
[illegible]

4. Документи, срок и начин на обезщетяване при проява на застрахователен риск, по застраховка „Злополука на лицата" в МПС, покрит по условията на договора за предоставяне на застрахователни услуги:

4.1. Документи, които следва да се представят при проява на застрахователен риск:

4.1.1. "Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" по образец на Дружеството като се подават пълни и точни данни за банковата сметка, по която да се извършат плащанията от страна на застрахователя.

4.1.2. Застрахователна полица;

4.1.3. Констативен протокол или Протокол за ПТП;

4.1.4. Медицински документи, удостоверяващи получените при застрахователното събитие телесни увреждания;

4.1.5. Решение на Трудово-експертна лекарска комисия (ТЕЛК);

4.1.6. Акт за смърт и удостоверение за наследници;

4.1.7. Други доказателства и сведения, които бъдат поискани от застрахователя.

(В случай на необходимост участникът добавя още редове)

4.2. Срок за изплащане на обезщетенията след представяне на необходимите документи по застраховка „Злополука на лицата" в МПС, както следва: 1 (словом: (словом: един) работни дни.

(Срокът се посочва единствено в работни дни)

5. Документи, срок и начин на обезщетяване при проява на застрахователен риск, по застраховка „КАСКО на МПС", покрит по условията на договора за предоставяне на застрахователни услуги:

5.1. Документи, които следва да се представят при проява на застрахователен риск:

5.1.1. „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" по образец на застрахователя, като застрахованият 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.

5.1.2. Спецификация/групова спецификация по полицата;

5.1.3. Предложение за сключване на застраховката;

5.1.4. Всички издадени добавъци към полицата;

5.1.5. Свидетелство за регистрация на МПС;

5.1.6. Документ за преминат ГТП (годишен технически преглед);

5.1.7. Свидетелството за правоуправление на водача, управлявал МПС;

5.1.8. Пълномощно или договор за покупко-продажба, в случай, че лицето, на което ще се изплаща застрахователното обезщетение е различно от посоченото в свидетелството за регистрация на МПС;

5.1.9. При настъпило ПТП застрахованият трябва да представи освен горепосочените документи:

5.1.9.1. Протокол за ПТП на Пътна полиция - служба КАТ или Констативен протокол на дежурния дознател, или Двустранен констативен протокол за ПТП;

5.1.9.2. Акт за констатирано административно нарушение;

5.1.9.3.Талон за кръвна проба, ако такъв е издаден;

5.1.10. При злоумишлени действия на трети лица - Служебна бележка от органите на полицията;

5.1.11. При обявяване на настъпило събитие „пожар" застрахованият следва да представи Служебна бележка от Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението" с вписани в нея причини за настъпилото събитие;

БУЛСТР...
ВИЕНА ИНШУР...

5.1.12. При „природни бедствия" – Служебна бележка от „Гражданска защита" с вписани в нея причини за настъпване на събитието и/или служебна бележка от метеорологична служба или териториално поделение на Институт по метеорология и хидрология към БАН.

5.1.13. При други събития Застрахованият или неговият представител трябва да представи официален документ от държавен орган, доказващ настъпването на събитието.

5.1.14. При обявяване на настъпило събитие „Кражба" на МПС" застрахованият или негов представител трябва да попълни „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" заедно с допълнително сведение - образец на застрахователя и представи следните документи:

5.1.14.1.Оригинал на застрахователната полица по „Каско", както и документите по т. 5.1.2, т. 5.1.3, т. 5.1.4, т. 5.1.5, т. 5.1.6, т. 5.1.7 и т. 5.1.8 по-горе;

5.1.14.2.Служебна бележка от полицията съдържаща данни за МПС: регистрационен номер на МПС, номер на рама, марка и модел, името (фирмата) на собственика, датата на настъпване на застрахователното събитие и номер и дата на заявителския материал, имената на лицето, заявило за кражбата.

5.1.14.3. Документи за произход (придобиване) и собственост на МПС (фактура, митническа декларация, квитанция за внос, нотариално заверен договор за покупко - продажба).

5.1.14.4. Решение/удостоверение за актуално състояние по фирменото дело, ако МПС е собственост на фирма - ЮЛ или ЕТ, издадени не по-рано от 6 (шест) месеца от датата на представянето им ;

5.1.14.5. Нотариално заверена декларация - пълномощно по образец на застрахователя, подписано от собственика или представляващия фирмата по съдебно решение ;

5.1.14.6. Документ, че застрахованият е погасил дължимите данъци и такси, свързани със собствеността и ползването на МПС ;

5.1.14.7. ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп" може да изиска и представяне на постановление за спиране или прекратяване на наказателно производство.

5.1.15. Специални изисквания при обявяване на настъпило събитие „Кражба"

5.1.15.1. Когато представителят на собственика (застраховання) или на третото правоимащо лице не разполага с пълномощно, което удостоверява представителните му права, той декларира писмено тези обстоятелства. задължително се прилага ксерокопие на документа за самоличност на това лице, което от името на собственика (застраховання) или на третото правоимащо лице е попълнило и подписало „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение";

5.1.15.2. Когато свидетелството за регистрация е от стария образец и застрахованият или заявителят на претенцията обяви, че то е откраднато заедно с МПС, той представя удостоверение за собственост на МПС от КАТ по място регистрация;

5.1.15.3. Когато свидетелството за регистрация е от новия образец, застрахованият е длъжен да представи и двете части (част I - голяма, с всички данни за МПС, и част II - малка, само с основни данни за МПС). Ако част II е била в МПС по време на кражбата, това обстоятелство се записва собственоръчно от него. Ако не може да представи и част I, това обстоятелство също се отразява писмено, както се записва и какви са причините, поради които не може да се представи.

5.1.15.4. Застрахованият е длъжен да представи всички комплекти ключове на МПС, приборите за дистанционно управление на алармената инсталация и имобилайзерите. Броят на представените комплекти се сравнява с обявения брой от клиента в предложението за сключване на застраховка. Когато застрахованият не може да представи всички комплекти, от него задължително се изисква писмено обяснение за причините;

5.1.15.5. Когато е застрахована аудио система със свалящ се панел, застрахованият е длъжен да представи този панел при завеждане на претенцията за кражба на МПС. В противен случай от ... на аудио системата се приспада от обезщетението;

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

5.1.16. Специални условия при намиране на застраховано МПС след обявяване на настъпило събитие „Кражба" на МПС": ако МПС бъде намерено преди изплащане на застрахователното обезщетение, застрахованият е длъжен да представи служебна бележка от полицията за състоянието, в което е намерено и предадено МПС с възможност за опис на липсващите и повредени части, детайли и допълнително оборудване.

(В случай на необходимост участникът добавя още редове)

5.2. Срок за изплащане на обезщетенията след представяне на необходимите документи по застраховка „КАСКО на МПС", както следва: 1 (словом: един) работни дни.

(Срокът се посочва единствено в работни дни)

6. Предлагаме следните допълнително покрити рискове:

За застраховка „Каско на МПС":

1) Експлозия - внезапно протичаща проява на сила, предизвикана от стремежа на газове или пари към разширяване, причинена от природно бедствие;
2) Експлозия - внезапно протичаща проява на сила, предизвикана от стремежа на газове или пари към разширяване, причинена от техническа неизправност в ППС по време на покой, в работещо състояние или при движение.
3) Увреждане на застрахованото МПС в паркирано състояние, причинено от друго превозно средство;
4) Увреждане на застрахованото МПС в паркирано състояние, причинено от падащи предмети от сгради, летателни апарати или части от тях;
5) Увреждане на застрахованото МПС в паркирано състояние, причинено от животни.
6) надраскване, пробиване, поливане на МПС с бои или други химикали;
7) счупване на заключващи устройства, антена, стъкла (челно, задно, странични), вътрешно оборудване (включително и на застрахованото допълнително монтирано стационарно оборудване), огледала за обратно виждане, оригинално монтирани от завода-производител емблеми и лайсни;
8) срязване или пробиване на гуми.
9) Противозаконно отнемане на МПС с цел ползване;
10) Палеж;
11) Взривяване.

За територията на Република България са покрити и следните допълнителни рискове:

12) Щети на МПС, вследствие на случайно падане на метеорит;
13) Щети на МПС, вследствие на падане на метеоритен дъжд;
14) Щети на МПС, вследствие на падане на монолитна космическа станция или отломки от нея;
15) Щети на МПС, вследствие на падане на модулна космическа станция или отломки от нея;
16) Щети на МПС, вследствие на падане на надуваеми обитаеми модули с търговска цел или отломки от нея;
17) Щети на МПС, вследствие на падане на безмоторен самолет (вкл. делтапланер и парапланер) или отломки от него;
18) Щети на МПС, вследствие на падане на аеростат (балон, дирижабъл) или отломки от него;
19) Щети на МПС, вследствие на падане на космически кораб за многократно изп[illegible]зване

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

(космическа совалка) или отломки от него;

20) Щети на МПС, вследствие на падане на хеликоптер или отломки от него;
21) Щети на МПС, вследствие на падане на пътнически самолет или отломки от него;
22) Щети на МПС, вследствие на случайно падане на боен самолет или отломки от него в случай на тренировъчни учения;
23) Увреждане на МПС от екскременти на глухар /Tetrao urogallus/;
24) Увреждане на МПС от екскременти на лещарката /Bonasa bonasia/;
25) Увреждане на МПС от екскременти на врабчовата кукумявка /Glaucidium passerinum/;
26) Увреждане на МПС от екскременти на пернатоногата кукумявка /Aegolius funereus/;
27) Увреждане на МПС от екскременти на козодоя /Caprimulgus europaeus/; на черния кълвач /Dryocopus martius/; на белогърбия кълвач /Dendrocopos leucotos/; на осояда /Pernis apivorus/; на червеногръдката /Erithacus rubecula/; на чинката /Fringilla coelebs/; на белогушия дрозд /Turdus torquatus/; на коса /Turdus merula/; на жълтоглавото кралче /Regulus regulus/; на черноглавото коприварче /Sylvia atricapilla/.
28) Щети на МПС, причинени от вулканично действие;
29) Щети на МПС, причинени от лавина;
30) Щети на МПС, причинени от виелица;
31) Щети на МПС, причинени от циклон;
32) Щети на МПС, причинени от антициклон;
33) Щети на МПС, причинени от торнадо;
34) Щети на МПС, вследствие от качването му на въздушен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
35) Щети на МПС, вследствие от свалянето му от въздушен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
36) Щети на МПС, вследствие от качването му на речен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
37) Щети на МПС, вследствие от свалянето му от речен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
38) Щети на МПС, вследствие от качването му за транспортиране през язовир, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
39) Щети на МПС, вследствие от свалянето му от транспортиране през язовир, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
40) Щети на МПС, вследствие от качването му на морски транспорт с предназначен за целта плавателен съд, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
41) Щети на МПС, вследствие от свалянето му от морски транспорт с предназначен за целта плавателен съд, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
42) Щети на МПС, вследствие от качването му на железопътен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
43) Щети на МПС, вследствие свалянето му от железопътен транспорт, при условие, че събитието и писмено документирано от органите на МВР;
44) Щети на МПС, вследствие на доказани научни държавни експерименти;
45) Щети на МПС, вследствие на случайно падане на сталактити;
46) Щети на МПС, вследствие на случайно падане на сталагмити;
47) Щети на МПС, вследствие на случайно падане на сталактони.

БУЛСТ... ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

ОБРАЗЕЦ № 4-5

(В случай на необходимост участникът добавя още редове или още страници при спазване последователността на изброяване!)

7. Предлагаме следната методология на работа, съгласно изискванията на документацията за участие:

Подробно описание на обхвата на поръчката по обособена позиция 5 „Сключване на задължителна застраховка „Гражданска отговорност" за МПС", вкл. доброволна застраховка „Злополука" на лицата/местата в МПС" и застраховка „КАСКО на МПС"", в т.ч. обхват на застрахователното покритие:

1) Обект и предмет на обществената поръчка.

1.1. Обект на обществената поръчка: Предоставяне на застрахователни услуги за нуждите на териториалните поделения на територията на област Пазарджик за срок от 24 месеца по обособени позиции.

1.2 Предмет на обществената поръчка: Обществената поръчка е за избор на изпълнител, който да предоставя застрахователни услуги на териториалните поделения (наричани по-долу за краткост ТЕРИТОРИАЛНИТЕ ПОДЕЛЕНИЯ) , находящи се на територията на област Пазарджик.

1.3. Изпълнението на поръчката включва предоставяне на услуги по застраховане на моторни превозни средства, имущество и служители на „ЮЦДП" – Смолян, находящи се на територията на област Пазарджик за срок от 24 месеца.

1.4. Възложителят си запазва правото за срока на изпълнение на поръчката, да заявява периодично необходимостта от застраховане, съобразно изтичане сроковете на действащите застраховки през срока от 24 месеца,както и да заявява нови такива при необходимост,в рамките на обявения прогнозен размер,за съответната позиция.

2) Място за изпълнение на поръчката: териториалният обхват на дейност на териториални поделения на „ЮЦДП"-Смолян на територията на област Пазарджик.

3) Срок, начин на изпълнение, плащане:

3.1. Срок на изпълнение на поръчката за всички обособени позиции, включени в обществена поръчка е 24 месеца от сключване на договора за изпълнение или до достигане на прогнозната стойност.

3.2. Изпълнение и плащане по поръчката

Застрахователната премия се заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по банков път, в срок до 15 (петнадесет) календарни дни след издаване на застрахователна полица с включен ДЗП (данък върху застрахователната премия). В случаите, когато са констатирани недостатъци по изпълнението, сумата се изплаща в срока предложен от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ след отстраняването им. За извършените плащания ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ издава надлежно оформени фактури.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва УСЛУГИТЕ на адреса на управление на ТЕРИТОРИАЛНО ПОДЕЛЕНИЕ, което ги е заявило.

ТЕРИТОРИАЛНОТО ПОДЕЛЕНИЕ заявява необходимите му УСЛУГИ по телефон, факс или електронна поща (e-mail), съгласно посочените от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в Техническото предложение за изпълнение на поръчката при участието му в откритата процедура по реда на ЗОП за избор на изпълнител.

Възложителят ще възлага и заплаща договорените услуги, до изчерпване на обявените прогнозни стойности за отделните позиции при откриване на настоящата процедура, по единични цени предложени от изпълнителя.

Всички плащания ще се извършват само по банков път в български лева, на посоче ... от Изпълнителя. Авансови плащания под какъвто и да е предлог не се допускат.

БУЛСТ...
ВИЕНА ИНШУ...

Издаването на заявените застрахователни полици се извършва от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в срок до 24 (двадесет и четири) часа от заявяването.

4) Описание на обхвата на поръчката по обособената позиция, в т.ч. обхват на застрахователното покритие.

Застрахователната полица за всяко едно превозно средство ще бъде издавана след сключване на договора за обществена поръчка. Застрахователната услуга е със срок 24 месеца, считано от сключване на договора. Застрахователни полици за съответния вид застраховка ще бъдат издавани съгласно Кодекса за застраховането и подзаконовите нормативни актове.

За всички описани МПС се предвижда сключване на застраховка „Гражданска отговорност". Сключването на Застраховка „Злополука на местата в МПС" е за всички описани превозни средства и покритието е 10000,00 /десет хиляди/ лева за 1 /едно/ място, с изключение за тези, за които е изрично посочено. Сключването на застраховката пълно „Каско" се предвижда само изрично посочените МПС.

Задължителната застраховка „Гражданска отговорност" покрива отговорността на ТЕРИТОРИАЛНИТЕ ПОДЕЛЕНИЯ на територията на област Пазарджик, като собственици на застрахованите МПС, за причинените имуществени и неимуществени вреди на трети лица, свързани с притежаването и използването на МПС, за които вреди ТЕРИТОРИАЛНИТЕ ПОДЕЛЕНИЯ отговарят, съгласно действащото българско законодателство и общите условия на застрахователната полица.

Застраховката „Злополука на местата в МПС" покрива рисковете - смърт от злополука, трайна или временна загуба на трудоспособност, както и медицински разноски вследствие на злополука.

Застраховката пълно „Каско" включва покритие на пълна загуба или частична щета, причинени от следните задължителни застрахователни рискове: пълна загуба или частична щета, вследствие на настъпили застрахователни събития по покрити рискове: пожар, **природни бедствия** – буря, ураган, градушка, наводнение, проливен дъжд, гръм, мълния, удар на МПС от предмети, отнесени от буря или ураган, действие на морски вълни, свличане или срутване на земни пластове, натрупване или свличане на сняг или лед. Пътно-транспортно произшествие (ПТП, сблъскване с и (или) удар от физически лица (в случаите, когато това не е ПТП), авария, произлязла от сблъскване на МПС помежду им или с други подвижни и неподвижни предмети, от удар с хора и животни, от препятствия по пътното платно като земни, скални маси и други, нарушена цялост на пътното покритие, падащи дървета и клони, падащи предмети от сгради и летателни тела, злоумишлени действия от трети лица (вандализъм), кражба на цяло МПС, грабеж на цяло МПС. **Застрахователят предлага покритие и за допълнителните рискове, подробно описани в т.6 от настоящето Техническо предложение.**

Териториалното покритие по застраховка „Каско" обхваща територията на Република България, включително пътищата в горски територии, както и всички страни подписали споразумението „Зелена карта", в т.ч. страните членки на ЕС.

Изпълнителят се задължава при настъпило застрахователно събитие по сключена застраховка „Каско" да извърши оглед и опис на щетите по моторното превозно средство пред административната сграда на съответното териториално поделение.

Застраховката пълно "Каско" включва услугата безплатно репатриране за всеки един автомобил.Застраховката пълно "Каско" включва осигурен безплатен асистанс в чужбина за всеки един автомобил.

5) Плащане на застрахователната премия

Всички застрахователни полици, издадени в резултат на съответното възлагане, ще се изплащат от възложителя на изпълнителя след издаване на полицата съгласно цените, посочени в ценовата оферта на изпълнителя. Заплащането може да бъде извършено на вноски при усл[illegible] на разсрочено плащане.

БУЛСТРА
ВИЕНА ИНШУРЪН

6) **Срокът за уведомяване при настъпване на застрахователно събитие за всяка една от обособени позиции е не по-кратък от 7 дни.**

Видове дейности, необходими за изпълнение на поръчката.

1) Процедура за предоставяне на информация във връзка със сключването на отделни видове застраховки, вкл. преддоговорна информация и попълване на документи.

ЗАСТРАХОВКА КАСКО

А. Попълване на предложението за застраховане

a. Предложението за сключване на застраховка има статут на декларация, относно данните, съдържащи се в него. Кандидатът за застраховане попълва собственоръчно всички реквизити в предложението. Допустимо е попълването да стане и чрез единната информационна система на Дружеството - ИНСИС, но при задължителен подпис от страна на кандидата за застраховане.

b. Предложението е еднакво за физически и за юридически лица и при застраховане на юридическо лице се попълва от представител на юридическото лице (законен представител или упълномощено от него лице).

c. Реквизити на предложението:

- Данни за собственика на МПС или упълномощеното лице

1) Собственик

Разделът предоставя данни за собствеността на МПС. Документите, които изясняват собствеността са: регистрационен талон, договора за покупко-продажба или друг договор, фактура и/или митническа декларация. Вписва се собственика по регистрационен талон, ако той съвпада с другите документи. Когато собственикът по регистрационен талон не съвпада с другите документи, данните за собствеността са вписани в другите документи и те следва да са водещи.

2) Пълномощник (лизингополучател)

Разделът предоставя данни за пълномощник в случай на упълномощаване или в случай на лизинг. При наличие на такива данни те задължително се вписват в предложението, като особено внимание се обръща на верността на адреса и телефона на пълномощника, тъй като той се явява бъдещото лице за контакт.

- Данни за МПС:

В тази част на предложението, кандидатът за застраховане вписва данните за МПС - марка, модел, модификация; регистрационен номер, номера на рама и двигател; кубатура, вид и мощност на двигателя; години на производство; пробег, брой врати, брой места, цвят.

В тази част се вписват и:

- информация за застрахователната сума и действителната стойност на автомобила;

- информация за допълнително монтирано оборудване (ДМСО). Това е оборудване, което е сложено в автомобила допълнително, но не от завода производител, например: радио-касетофон, CD плейър, CD чейнджър, DVD, алуминиеви джанти и т.н. При желание за застраховане на допълнително монтирано стационарно оборудване в МПС, кандидатът за застраховка (собственикът или упълномощен представител) попълва собственоръчно указаните за целта места чрез поставяне на отметка на съответното ДМСО. В него освен вида, марката и модела на оборудването, се вписва и неговата цена.

- информация за допълнително монтирано оборудване (ДМО) вложено в МПС от завода производител – ЕКСТРИ. Това е оборудване се включва като цена в ново състояние, към цената в ново състояние на МПС.

✓ За МПС с български регистрационни номера от кандидата за застраховане се и[illegible] да представи свидетелство за регистрация на автомобила (стар образец) или част II от [illegible] когато свидетелството се състои от две части – нов образец).

БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

✓ За новопридобити автомобили се изисква представяне на:

- фактурата за закупуване, издадена от продавача, когато автомобилът е новозакупен и/или договор за покупко-продажба, или

- митническа декларация за МПС внос от държава извън Европейския съюз.

В случаите на новопридобити МПС, при установяване на несъответствия (напр. година на производство на МПС, собственост и други), представителя на ЗАД „БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП" има право да изисква представяне на допълнителни документи (митническа декларация, фактура за придобиване, договор за покупко-продажба и други), необходими за изясняване на тези обстоятелства.

d. Задължение за обявяване на съществени обстоятелства, известни при сключване на застраховката - от съществено значение за риска

В тази част от предложението кандидатът за застраховане трябва да отговори на конкретно зададени въпроси, свързани с рисковите обстоятелства по употребата и съхраняването на автомобила. Задължително се попълват отговорите на всички поставени в този раздел въпроси.

e. Задължение за обявяване на новонастъпили обстоятелства през времето на действие на договора – застрахованият е длъжен да уведомява Булстрад за новонастъпили обстоятелства по време на действие на договора, съгласно чл.191 от Кодекса за застраховането и декларацията в предложението. За всяка промяна от гореописаните обстоятелства задължително се издава добавък за промяна от структурите на Дружеството.

f. Дата на попълване на предложението и подписи на кандидата и служителя на Булстрад.

B. Оглед и идентификация на ППС

a. Оглед и идентификация на ППС не се извършва при застраховане на фабрично нови ППС до 6 месеца от датата им на производство и при подновяване на застрахователни договори по застраховка „Каско Стандарт" без прекъсване.

b. При сключване на нова застраховка „Каско Стандарт", фабрично нови ППС с над 6 месеца период между датата на влизане в сила и датата на производство прекъсване на покритието, при избрана клауза с минимална премия (авансов бонус), промяна на клаузите (вкл. разлики в избрания начин на ликвидация) или промени в рисковите обстоятелства представителят на Булстрад задължително извършва оглед, идентификация и заснемане на ППС, в срок до 10 календарни дни преди влизане на полицата в сила. Сверяват се данните по документи и реалното предоставено ППС: регистрационен номер, номер на рама, марка, модел, вид ППС, брой врати, брой места, цвят.

c. Констатират се и се описват на съответното място в полицата всички налични повреди по ППС, които не са отстранени преди сключването на застраховката, както и липси на части (лайсни, декоративни капачки, емблеми и др.), ако има такива. Ако по време на застрахователния период застрахованият отстрани описаните повреди и липси, е наложително да бъде извършен нов оглед, което се отбелязва на определеното за целта място в полицата. В противен случай тези липси и повреди ще се приспадат от евентуалното обезщетението, ако настъпи застрахователно събитие и бъде увредена същата зона на ППС.

d. Установява се наличието и състоянието на оборудването на МПС, което е включено в модела и модификацията на МПС.

e. Всички леки МПС, товарни МПС с общо тегло до 3,5т., както и автобуси до 15+1 места, независимо от тяхната стойност, марка и модел, се застраховат по клаузи, включващи риска „Кражба на МПС", само ако са снабдени с работеща (изправна) звукова алармена система и/или фабричен имобилайзер. За автомобилите, които са в период на гаранция от производителя, алармената е задължителна само ако монтирането и действието й са съобразени с гаранционния сервиз.

f. Алармената система следва да отговаря на конкретни изисквания.

БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

При активирането, алармената инсталация задължително следва да блокира стартирането на двигателя, независимо дали чрез електрическата или горивната уредба, както и да издава звукова и/или светлинна сигнализация.

За определени марки и модели МПС, Булстрад може да изиск освен наличието на алармена система и/или фабричен имобилайзер, предварително да се извърши поставяне на допълнителна електронна защита от типа на имобилайзери, системи за активно проследяване (GPS), което се указва, записва в полицата и отбелязва в предложението като допълнително изискване.

ЗАСТРАХОВКА „ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ" на автомобилистите

За сключване на Застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите е необходимо Възложителят да предостави копие от талон за регистрация на МПС (свидетелство за регистрация – част I) или документ за придобиване, в случай че МПС-то още няма регистрация. На база данните от документите се издават застрахователни полици. Същите ще бъдат доставени в срока предвиден от Възложителя.

За застраховката няма разработен въпросник, но за корекно попълване на полицата са необходими следните данни:

- Данни за собственика на МПС или упълномощеното лице

Документите, които изясняват собствеността са: регистрационен талон, договора за покупко-продажба или друг договор, фактура и/или митническа декларация. Вписва се собственика по регистрационен талон, ако той съвпада с другите документи. Когато собственикът по регистрационен талон не съвпада с другите документи, данните за собствеността са вписани в другите документи и те следва да са водещи.

- Данни за МПС:

Данните за МПС - марка, модел, модификация; регистрационен номер, номера на рама и двигател; кубатура, вид и мощност на двигателя; години на производство; пробег, брой врати, брой места – съгласно информацията от свидетелството за регистрация на МПС.

Застраховка „ЗЛОПОЛУКА НА ЛИЦАТА, ПЪТУВАЩИ В МПС"

За сключване на Застраховка „Злополука на лицата/местата в МПС" е необходимо Възложителят да предостави копие от талон за регистрация на МПС или документ за придобиване, в случай че МПС-то още няма регистрация. На база данните от документите се издават застрахователни полици. Същите ще бъдат доставени в срока предвиден от Възложителя.

За застраховката няма разработен въпросник, но за корекно попълване на полицата са необходими следните данни:

- Данни за собственика на МПС или упълномощеното лице

Документите, които изясняват собствеността са: регистрационен талон, договора за покупко-продажба или друг договор, фактура и/или митническа декларация. Вписва се собственика по регистрационен талон, ако той съвпада с другите документи. Когато собственикът по регистрационен талон не съвпада с другите документи, данните за собствеността са вписани в другите документи и те следва да са водещи.

- Данни за МПС:

Данните за МПС - марка, модел, модификация; регистрационен номер, номера на рама и двигател; кубатура, вид и мощност на двигателя; години на производство; пробег, брой врати, брой места.

2) Начин на издаване на полици.

Полиците по застраховки „Каско", „Злополука на лицата, пътуващи в МПС" и „Гражданска отговорност на автомобилистите" се издават от застрахователя в срок до 24 (двадесет

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

часа от заявяването им от страна на Възложителя. Детайлна информация относно информационната система, през която се издават полиците и обслужващото звено са посочени в част „Методи за отчетност и контрол, гарантиращи успешната реализация на поръчката", по-долу в текста.

3) Описание на дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори

Правила за завеждане на претенции и изплащане на застрахователно обезщетение по застраховки „Каско"

А. Предявяване на претенция

1. При настъпване на застрахователно събитие застрахованият, третото ползващо се лице или техен пълномощник трябва да уведоми компетентните органи (полиция, служба „Пожарна и аварийна безопасност", метеорологична служба) незабавно с цел издаване на необходимия документ удостоверяващ неговото настъпване, както и да вземе мерки за спасяване, ограничаване и намаляване на щетите на застрахованото МПС. Уведомяването се извършва по един от следните начини:

1.1. Чрез обаждане на Контакт център на телефонен номер - 0800 11111;

1.2. Чрез писмено уведомяване в офисите на застрахователя;

1.3. Чрез регистриране на интернет сайта на застрахователя - www.bulstrad.bg

1.4. Чрез писмено уведомяване по електронната поща на застрахователя: kasko_claims@bulstrad.bg

2. Застрахованият е длъжен да спазва инструкциите дадени от застрахователя и да запази МПС във вида му след настъпилото застрахователно събитие до извършване на оглед и описване на повредите от представител на застрахователя.

3. При настъпване на застрахователно събитие в чужбина, застрахованият е длъжен да уведоми полицията, съответно противопожарната служба или друг компетентен орган имащ отношение към установяване на събитието съобразно приложимото местно право, както и застрахователя. Застрахованият е длъжен да извърши действия за намаляване и ограничаване на вредите и след завръщането си в Република България да представи за оглед увреденото МПС при застрахователя. Уведомяването се извършва по един от начините, посочени в т. 1.1., 1.2., 1.3. и 1.4. по-горе.

4. Застрахованият, третото ползващо се лице или техен упълномощен представител попълва „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" по образец на застрахователя 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/застраховащия 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.

4.1. 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 копието се прилага към претенцията. В случай, че застрахованият е уведомил за застрахователното събитие, използвайки начините предвидени в т. 1.1 и 1.3, попълването на „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" се извършва при писменото уведомяване при явяването в офисите на застрахователя.

4.2. В момента на попълване на „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" застрахованият или неговият упълномощен представител, се уведомява, че е длъжен да представи документите, посочени в т. 5.1 от настоящето Техническо предложение.

След попълване на „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" слу[illegible] на застрахователя отбелязва с Х представените от застраховани[illegible] или неговия упъ[illegible]ен представител или от третото правоимащо лице документи, а с О отбелязва непредст[illegible]

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

необходими документи, след което индигираното второ копие на „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" се връчва на застрахования или на неговия представител или на третото правоимащо лице.

До 45 дни от представяне на исканите първоначално доказателства застрахованият, неговият пълномощник или третото правоимащо лице се уведомява за други документи и доказателства, които следва да представи. Те се изискват само в случай, че нуждата от тях не е можела да се предвиди при завеждането и са от съществено значение за определяне на основанието и размера на претенцията, както и че не съществуват нормативни пречки или възможност за представянето им. При всяко представяне на документи служителят на застрахователя отбелязва датата на представянето им. Всички представени към претенцията документи се отбелязват в опис на документи в „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение", като се отбелязва датата на представянето им и на тези дати се полагат подписи от застраховани/упълномощения и от служителя на застрахователя.

4.3.След попълване на „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение", се завежда претенция за изплащане на застрахователно обезщетение. При завеждане на претенцията, служител на застрахователя задължително прави справка за платената премия, в случай че полицата е издадена на разсрочено плащане - посочват се суми, дати и номера на приходни платежни документи заедно с копия от тези документи;

4.4. При представяне на нередовни документи - непопълнени или неправилно попълнени, както и такива с извършени върху тях поправки, в претенцията се оставя копие от съответния документ, който се връща на застраховани или неговия упълномощен представител за нанасяне на необходимите корекции и заверки, а в заявлението се отбелязва, че документа не е представен.

4.5. Претенциите се завеждат и комплектоват в съответната агенция на застрахователя, където е подадено „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение". Всички представени от застраховани, неговия представител или третото правоимащо лице документи се сканират и се прикачат в базата данни на Дружеството. Номерът и датата на завеждане на претенцията се отбелязват върху „Талона за регистрация на претенцията", който се дава на застраховани или неговия представител.

5. При обявяване на настъпило събитие „Кражба" на МПС" застрахованият или негов представител трябва да попълни „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" заедно с допълнително сведение - образец на застрахователя и представи следните документи:

5.1.Оригинал на застрахователната полица по „Каско";

5.2.Спецификация/групова спецификация по полицата;

5.3..Предложение за сключване на застраховката;

5.4.Всички издадени добавъци към полицата;

5.5.Оригинал на Свидетелство за регистрация на МПС.

5.6.Свидетелството за правоуправление на водача, управлявал МПС;

5.7.Пълномощно или договор за покупко-продажба, в случай, че лицето, на което ще се изплаща застрахователното обезщетение е различно от посоченото в свидетелството за регистрация на МПС;

5.8.Служебна бележка от полицията съдържаща данни за МПС: регистрационен номер на МПС, номер на рама, марка и модел, името (фирмата) на собственика, датата на настъпване на застрахователното събитие и номер и дата на заявителския материал, имената на лицето, заявило за кражбата.

5.9. Документи за произход (придобиване) и собственост на МПС (фактура, митническа декларация, квитанция за внос, нотариално заверен договор за покупко - продажба).

5.10.Решение/удостоверение за актуално състояние по фирменото дело, ако МПС е собственост на фирма - ЮЛ или ЕТ, издадени не по-рано от 6 (шест) месеца от датата на представянето им;

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

5.11.Нотариално заверена декларация - пълномощно по образец на застрахователя, подписано от собственика или представляващия фирмата по съдебно решение ;
5.12.Документ, че застрахованият е погасил дължимите данъци и такси, свързани със собствеността и ползването на МПС;
5.13.БУЛСТРАД може да изиска и представяне на постановление за спиране или прекратяване на наказателно производство.

А1. Специални изисквания при обявяване на настъпило събитие „Кражба"

1. Когато представителят на собственика (застрахования) или на третото правоимащо лице не разполага с пълномощно, което удостоверява представителните му права, той декларира писмено тези обстоятелства. задължително се прилага ксерокопие на документа за самоличност на това лице, което от името на собственика (застрахования) или на третото правоимащо лице е попълнило и подписало „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение";
2. Когато свидетелството за регистрация е от стария образец и застрахованият или заявителят на претенцията обяви, че то е откраднато заедно с МПС, той представя удостоверение за собственост на МПС от КАТ по място регистрация;
3. Когато свидетелството за регистрация е от новия образец, застрахованият е длъжен да представи и двете части (част I - голяма, с всички данни за МПС, и част II - малка, само с основни данни за МПС). Ако част II е била в МПС по време на кражбата, това обстоятелство се записва собственоръчно от него. Ако не може да представи и част I, това обстоятелство също се отразява писмено, както се записва и какви са причините, поради които не може да се представи.
4. Застрахованият е длъжен да представи всички комплекти ключове на МПС, приборите за дистанционно управление на алармената инсталация и имобилайзерите. Броят на представените комплекти се сравнява с обявения брой от клиента в предложението за сключване на застраховка. Когато застрахованият не може да представи всички комплекти, от него задължително се изисква писмено обяснение за причините;
5. Когато е застрахована аудио система със свалящ се панел, застрахованият е длъжен да представи този панел при завеждане на претенцията за кражба на МПС. В противен случай стойността на аудио системата се приспада от обезщетението;
6. Номерът и датата на завеждане на претенцията се отбелязват върху „Талона за регистрация на претенцията", който се дава на застрахования или неговия представител. Претенцията се завежда в дневника и в базата данни на Дружеството, дори и когато срокът за обявяване съгласно Общите условия не е спазен.
7. Всички представени към претенцията документи се отбелязват в описа, като се отбелязва датата на представянето им, и на тези дати се полагат подписи от застраховани и от служителя на застрахователя.

А2. Специални условия при намиране на застраховано МПС след обявяване на настъпило събитие „Кражба" на МПС"

1. Ако МПС бъде намерено преди изплащане на застрахователното обезщетение, застрахованият е длъжен да представи служебна бележка от полицията за състоянието, в което е намерено и предадено МПС с възможност за опис на липсващите и повредени части, детайли и допълнително оборудване;
2. Задължително се извършва оглед на автомобила от комисия от служители или представители на застрахователя, като при огледа се правят фотоснимки и се изготвя точен опис на повредите и липсите.
3. При намерени автомобили, за които застрахованият или третото правоимащо лице има претенции за причинени повреди и/или липси от него, изплащането на застрахователно обезщетение се извършва

по ред за обезщетяването при частични повреди – по калкулация или чрез ремонт в сервиз (при наличие на предвидените в договора за застраховка предпоставки).

Б. Извършване на оглед

1. Оглед и описание на щетите се извършва от комисия в състав: Служител или представител на застрахователя и застрахования или негов упълномощен представител.
2. Преди извършването на огледа служителят или представителят на застрахователя задължително сверява данните, попълнени от застрахования или неговия представител или третото правоимащо лице в „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" с тези в спецификацията/груповата спецификация, свидетелството за регистрация на МПС и в свидетелството за правоуправление на водача, управлявал МПС към момента на настъпване на ПТП.
3. При започване на огледа първо задължително се сверява държавния контролен номер на МПС с този в свидетелството за регистрация и спецификацията към полицата, след което се прави панорамна снимка на МПС.
4. Задължително се сверява номера на рамата (шасито) на МПС с този в свидетелството за регистрация. При огледа задължително се заснема номера на рамата (шасито) на МПС.
5. След сверяване на данните се пристъпва към извършване на самия оглед, както следва:
5.1. Задължително се правят снимки на увредените зони на автомобила, след което се заснемат отблизо увредените детайли. Не се допуска извършването на оглед без заснемане на повредите.
5.2. Служителят попълва генерирания от информационната система на застрахователя документ за констатирани повреди, липси и степените на увреждания по МПС, като отбелязва в него със знак Х съответната степен за ремонт или необходимостта от подмяна на детайла, както и необходимостта от боядисване.
6. След попълването на документа съдържащ констатациите от огледа и направата на снимков материал по претенцията двете копия на документа се разписват от служителя или представителя на застрахователя извършил огледа и застрахования или неговия представител, като единия екземпляр остава за застрахователя, а втория екземпляр се връчва на застрахования или на неговия представител.
6.1.Застрахованият или неговият представител задължително трябва да бъде уведомен от служителя на Дружеството, че извършеният оглед не е краен и окончателен и че същият подлежи на потвърждаване от експерт на Дружеството в съответната ликвидационна структура на Дружеството.
7. Номерът и датата на завеждане на претенцията, водещ претенцията, се отбелязват върху „Талона за регистрация на претенцията", който се дава на застрахования или неговия представител.
8. Допълнителен оглед на МПС за установяване на щети, които не е било възможно да се опишат при първоначалния оглед, се извършва, когато в процеса на ремонта това стане възможно.
9. Ако в процеса на ремонта възникне необходимост от извършването на непланиран втори или следващ допълнителен оглед, застрахованият или неговият представител уведомява застрахователя чрез подаването на писмена молба с входящ номер.
10. Възлагателно писмо за ремонт в сервиз се издава на клиента след обработката на претенцията от съответната ликвидационна структура. Не се допуска насочването в сервиз преди издаване на Възлагателното писмо.

В. Изчисляване на дължимото застрахователно обезщетение

1. При изчисляване на застрахователното обезщетение, служителят или представителят на застрахователя задължително уведомява застрахования за следните специфични изисквания на Общите условия:
1.1.Всяко изплатено обезщетение води до намаляване на застрахователната сума.

БУЛСТРАД ВИЕНА ИНЦ...

2. След приключването на огледа служителят на застрахователя разяснява на застрахования или на неговия представител възможните начини за обезщетяване, които зависят от групата, в която попада застрахованото МПС.

2.1. За МПС до 4 години от датата на производство обезщетяването може да бъде извършено по някой от следните начини :

2.1.1. Чрез калкулацията му застрахователя съгласно Методиката на Дружеството и условията на застрахователния договор .

2.1.2. Чрез ремонт в сервиз или в официален за марката сервиз, ако застрахователя има сключен договор с него.

2.1.2.1.Правят се нужните проверки за редовност на документите и след електронно разрешение на експерт, от базата данни на Дружеството се генерира възлагателно писмо за съответния сервиз, което след разписването от двете страни се връчва на застрахования или неговия представител, който следва да предаде МПС в посочения във възлагателното писмо сервиз. Възможност за ремонт в сервиз се предоставя при наличието на предвидените в застрахователния договор предпоставки, и в случай, че платената застрахователна премия е по-голяма или равна на достатъчната премия за възстановяване в сервиз, определена по действащата към момента на сключването на застраховката официална тарифа, публикувана на Интернет сайта на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, както и декларирано съгласие от страна на застрахования или негов представител, действащ по силата на изрично пълномощно. До представяне на МПС в посочения от застрахователя сервиз не се счита, че за застрахователя е възникнало задължение за възстановяване в натура.

2.1.3 Чрез ремонт в сервиз избран от застрахования въз основа на предварително съгласувана и одобрена от застрахователя калкулация .

2.2. За МПС от над 4 до 7 години от датата на производство, обезщетяването може да бъде:

2.2.1. Чрез калкулацията съгласно Методиката на застрахователя и условията на застрахователния договор.

2.2.2. Чрез ремонт в сервиз или в официален за марката сервиз, ако застрахователят има сключен договор с него.

Правят се нужните проверки за редовност на документите и след електронно разрешение на експерт, от базата данни на Дружеството се генерира възлагателно писмо за съответния сервиз, което след разписването от двете страни се връчва на застрахования или неговия упълномощен представител, който следва да предаде МПС в посочения във възлагателното писмо сервиз. До представяне на МПС в посочения от застрахователя сервиз не се счита, че за застрахователя е възникнало задължение за възстановяване в натура.

2.2.2.1. Възможност за ремонт в сервиз се предоставя при наличието на предвидените в застрахователния договор предпоставки и в случай, че платената застрахователна премия е по-голяма или равна на достатъчната премия за възстановяване в сервиз, определена по действащата към момента на сключването на застраховката официална тарифа, публикувана на Интернет сайта на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, както и декларирано съгласие от страна на застрахования или негов представител, действащ по силата на изрично пълномощно.

2.2.3. Чрез ремонт в сервиз избран от застрахования въз основа на предварително съгласувана и одобрена от застрахователя калкулация.

2.3. За МПС над 7 до 13 години за МПС, различни от леки, както и за леки на възраст до 18 години от датата на производство обезщетяването може да бъде:

2.3.1.Чрез калкулацията съгласно Методиката на застрахователя и условията на застрахователния договор.

2.3.2. Чрез ремонт в сервиз, с който застрахователят се намира в договорни отношения .

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

Правят се нужните проверки за редовност на документите и след електронно разрешение на експерт, от базата данни на Дружеството се генерира възлагателно писмо за съответния сервиз, което след разписването от двете страни се връчва на застрахования третото правоимащо лице или техния упълномощен представител, следва да предада МПС в посочения във възлагателното писмо сервиз. До представяне на МПС в посочения от застрахователя сервиз не се счита, че за застрахователя е възникнало задължение за възстановяване в натура. Възможност за ремонт в сервиз се предоставя при наличието на предвидените в застрахователния договор предпоставки и в случай, че платената застрахователна премия е по-голяма или равна на достатъчната премия за възстановяване в сервиз, определена по действащата към момента на сключването на застраховката официална тарифа, публикувана на Интернет сайта на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, както и декларирано съгласие от страна на застрахования или негов представител, действащ по силата на изрично пълномощно.

2.4. За МПС, различни от леки над 13 години от датата на производство и за леките автомобили на възраст над 18 години, обезщетяването може да бъде само чрез калкулация съгласно Методиката на застрахователя и условията на застрахователния договор.

3. Ако между страните е договорено самоучастие неговият размер се приспада от размера на определеното обезщетение. Ако от страна на застрахования, третото правоимащо лице или застрахования е частта от стойността от ремонта в размер на договореното самоучастие се заплаща на сервиза от застрахования.

4. В „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" застрахованият или неговият представител собственоръчно отразява избрания начин на обезщетяване:

4.1. Превод по банкова сметка.

При изявено желание за изплащане по банков път се изписва точно и четливо: трите имена на получателя; IBAN номера на сметката на получателя.

4.2. Чрез ремонт в сервиз.

Г. Дозастраховане след изплащане на застархователно обезщетение.

В зависимост от размера на щетата, дозастраховането се извършва, с цел възстановяване на първоначалната застрахователна сума. Дозастраховане не се допуска в предвидените в общите условия към застрахователния договор случаи.

Д. Изплащане, редуциране или отказ за изплащане на застрахователно обезщетение

1.Застрахователят изплаща застрахователно обезщетение в декларирания срок в техническото предложение, считано от датата на представяне на документите предвидени в застрахователния договор и допълнително изисканите от застрахователя документи необходими за установяване на основателността и размера на претенцията. 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.

2.Докладът за плащане или отказ на претенцията се изготвя от служител на съответната ликвидационна структура чрез базата данни на Дружеството и се подписва от длъжностни лица в съответствие с техните компетенции.

3.В случай, че претендираното от застрахования или неговия представител обезщетение и определеното от експертите или представители на застрахователя обезщетение се различават, след подписването на доклада за плащане според компетенциите, се изготвя уведомително писмо до клиента, което задължително съдържа причините за възникналата разлика.

4.В случай на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение след подписването на доклада за отказ се изготвя писмо с посочване на мотивите за постановяване на отказа.

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

5.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.

Застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите при нанесени имуществени вреди на трети лица

А. Уведомяване за настъпване на събитие и завеждане на претенция

Увреденото лице (лицето, което има право на обезщетение за вреди, причинени от МПС) или неговият представител предявява претенция пред застрахователя в съответната му регионална структура, където попълва „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" по образец на Дружеството като подава пълни и точни данни за банковата сметка, по която да се извършат плащанията от страна на застрахователя, на което се поставя входящ/референтен номер на претенцията и дата на завеждане. В случай, че обезщетението ще се изплаща на лице различно от лицето имащо право да получи застрахователно обезщетение, пред застрахователя 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.

1. В момента на попълване на „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" служител или представител на застрахователя уведомява увреденото лице или неговият представител, че следва да представи следните документи:

2.1. Протокол за ПТП на Пътна полиция ;

2.2. Констативен протокол на дежурния дознател;

2.3. Двустранен констативен протокол за ПТП;

2.4. При настъпил пожар увреденото лице трябва да представи служебна бележка от Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението" с вписани в нея причини за настъпилото събитие ;

2.5. Свидетелство за регистрация на МПС;

2.6. Свидетелството за правоуправление на водача, управлявал МПС;

2.7. Документ за собственост за увреденото имущество.

3. След попълване на „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" служител или представител на застрахователя отбелязва с Х представените от увреденото лице или неговия представител документи, а с О отбелязва непредставените, но необходими документи, след което индигираното второ копие на „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" се връчва на увреденото лице или лицето което го представлява.

3.1. След попълване на „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение", се завежда претенция за изплащане на застрахователно обезщетение.

3.2. При представяне на нередовни и документи - непопълнени или неправилно попълнени, както и такива с извършени върху тях поправки, в претенцията се оставя копие от съответния документ, който се връща на увреденото лице или неговия представител за нанасяне на необходимите корекции и заверки. До 45 дни от представяне на исканите първоначално доказателства увреденото лице или неговият представител се уведомява за други документи и доказателства, които следва да представи. Те се изискват само в случай че нуждата от тях не е можела да се предвиди при завеждането и с от съществено значение за определяне на основанието и размера на претенцията, как[illegible]

БУЛСТ
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

съществуват нормативни пречки или възможност за представянето им. При всяко представяне на документи служителят или представителят на застрахователя, които ги приема отбелязва датата на представянето им.

3.3. Когато увреденото МПС или имущество не е представено за извършване на оглед, попълването на „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" не е достатъчно основание за завеждане на претенция в базата данни на Дружеството. В този случай на претенцията се дава входящ номер и след представянето на МПС за оглед тя се завежда в базата данни на Дружеството.

3.4. В момента, в който претенцията се комплектова с всички необходими документи, увреденото лице или неговият представител задължително се подписва най-долу в „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение", като отбелязва името си и датата, на която е представил последните документи пред застрахователя.

Б. Извършване на оглед

1. Оглед и описание на щетите се извършва от комисия в състав: Служител или представител на застрахователя и увреденото лице или негов представител.

2. Преди извършването на огледа служителят или представителят на застрахователя задължително сверява данните, попълнени от увреденото лице или неговия представител в „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение", с тези в протокола за ПТП, свидетелството за регистрация на МПС и в свидетелството за правоуправление на водача, управлявал МПС към момента на ПТП.

3. При започване на огледа първо задължително се сверява държавния контролен номер на МПС с този в свидетелството за регистрация, след което се прави панорамна снимка на МПС.

4. След това задължително се сверява номерът на рамата (шасито) на МПС с този в свидетелството за регистрация. Задължително се заснема номера на рамата (шасито) на МПС.

5. След сверяване на данните се пристъпва към извършване на самия оглед като:

5.1. Служителят на застрахователя задължително прави снимки на увредените зони на автомобила, след което заснема отблизо увредените детайли. Не се допуска извършването на оглед без заснемане на повредите.

5.2. Когато се извършва оглед на имущество различно от МПС, се прави детайлна снимка на увреденото имущество, както и панорамна външна снимка показваща зоните и характера на увреждането.

5.3. Служителят попълва генерирания документ за констатирани повреди, липси и степените на увреждането по МПС или друго увредено имущество, като отбелязва в него със знак Х съответната степен за ремонт или необходимостта от подмяна на детайла, както и необходимостта от боядисване или ремонт (когато се касае за увреждания на имущество различно от МПС).

6. След попълването на документа удостоверяващ констатациите от извършения оглед и направата на снимков материал по претенцията двете копия на документа се разписват от служителя или представителя на застрахователя и от увреденото лице или неговия представител, като единия екземпляр остава за служителя, а втория екземпляр се връчва на увреденото лице или неговия представител.

Увреденото лице или неговият представител задължително следва да бъдат уведомени от служителя на Дружеството, че извършения оглед на увреденото МПС не е краен и окончателен до потвърждаването му от експерт на Дружеството.

7. Номерът и датата на завеждане на претенцията се дават на увреденото лице или неговия представител върху „Талона за регистрация на претенцията".

БУЛСТР
ВИЕНА ИНШУ. ... Л

8. В случай, че застрахователното събитие е регистрирано с двустранен констативен протокол застрахователят може да изисква и подробно, писмено обяснение относно механизма на настъпилото събитие и от застрахования по застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите.

В. Определяне на дължимото застрахователно обезщетение

1. Застрахователното обезщетение не може да надвиши действителната стойност на причинената вреда.
2. Застрахователното обезщетение се изчислява съгласно Методиката за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на МПС по задължителна застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите, издадена в съответствие с действащото законодателство, когато от страна на увредената страна не са представени разходнооправдателни документи.
3. Когато обезщетението се изчислява по експертна оценка/калкулация, застрахователят може да изчисли повредите на пострадалото МПС и по собствена Методика, съобразявайки се с „Методиката за уреждане на претенции за обезщетение на вреди, причинени на МПС по задължителна застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите установена в действащото законодателство. В този случай обезщетението не може да бъде по-ниско по размер от размера на обезщетението определен по методиката, издадена в съответствие с действащото законодателство.
4. В „Заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение" увреденото лице следва да декларира писмено начина на изплащане на застрахователното обезщетение.
4.1. Превод по банкова сметка.
При изявено желание за изплащане по банков път се изписва точно и четливо: трите имена на получателя; IBAN номера на сметката на получателя.

Г. Изплащане, редуциране или отказ за изплащане на застрахователно обезщетение

1. Застрахователното обезщетение се изплаща в декларирания в техническото предложение срок в работни дни, след като увреденото лице или негов представител представи всички изискани документи, свързани с установяване на събитието и размера на вредите. Застрахователят задължително се произнася в срок от 3 месеца считано от датата, на която претенцията е била предявена.
2. Докладът за плащане на претенцията се изготвя от служител на съответния ликвидационен (клиентски) център и се подписва според компетенциите от съответните длъжностни лица.
3. В случай, че претендираното от увреденото лице или неговия представител обезщетение и определеното от експертите на застрахователя обезщетение се различават, след подписването на доклада за плащане според компетенциите се изготвя уведомително писмо до увреденото лице или неговия представител, което задължително съдържа причините за възникналата разлика.
4. В случай на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение след подписването на доклада за отказ според компетенциите се изготвя писмо с мотивиран отговор до увреденото лице или неговия представител, като то задължително се приподписва от служител на Дирекция „Правна"на застрахователя.
5. Застрахователят в тримесечен срок от предявяване на претенцията уведомява писмено увреденото лице или неговият представител, ако основанието на заявената претенция или размерът на претърпените вреди не са напълно установени.

застраховка „Гражданска отговорност" на автомобилистите при нанесени неимуществени и свързаните с тях имуществени вреди, вследствие телесни увреждания или смърт

А. Уведомяване за настъпване на застрахователно събитие и завеждане на претенция

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

ОБРАЗЕЦ № 4-5

1. При смърт или причинени телесни наранявания/увреждания на трети лица, обезщетението се определя от застрахователна експертна комисия (ЗЕК) към застрахователя или по съдебен ред.
2. ЗЕК работи по приети от Управителния съвет на Дружеството правила и съгласно методика за определяне на застрахователните обезщетения по критерии, съобразно степента на увреждане.
2.1. При определяне размера на застрахователното обезщетение за претърпени телесни увреждания от съществено значение са: характерът на увреждането; възрастта на пострадалото лице; обстоятелствата, при които е настъпило събитието, в случай че има съпричиняване от страна на увреденото лице; допълнителното влошаване на състоянието; осакатявания, загрозявания, степен на образование, трудова заетост, доход за минал период и др.
2.2. При причинена смърт от значение са: обстоятелствата, при които е настъпила смъртта, възрастта на починалия, отношенията между починалия и неговия наследник, който предявява претенцията за неимуществени вреди; лица, имащи право на издръжка от починалия; неговия годишен доход; трудов стаж и др.
3. Увреденото лице или неговите наследници лично или чрез упълномощен представител, трябва да подаде/ат претенция под формата на молба/заявление или такова по образец на застрахователя до председателя на ЗЕК за изплащане на застрахователно обезщетение, на която задължително се поставя входящ номер на Дружеството. В заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение увреденото лице е длъжно да предостави пълни и точни данни за банковата сметка, по която да се извършат плащанията от страна на застрахователя.
3.1. В случай, че обезщетението ще се изплаща на лице различно от лицето имащо право да получи застрахователно обезщетение, пред застрахователя 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.
4. Към молбата се прилагат документи, удостоверяващи както настъпилото застрахователно събитие, така и медицински и други удостоверителни документи относно вида и характера на увреждането, а именно:
4.1. Документ, удостоверяващ настъпването на събитието - Констативен протокол за ПТП или Протокол за ПТП;
4.2. Медицинска документация - експертизи, медицински бележки, удостоверения, епикризи, анамнези, протоколи на ЛКК или ТЕЛК;
4.3. Удостоверение за наследници в оригинал и заверено копие на смъртен акт - при смъртен случай;
4.4. Служебна бележка от дознател, заверено копие от прокурорско постановление, наказателно постановление или влязла в сила присъда в тежест на виновния по наказателно дело - при средна и тежка телесна повреда или смърт, както и автотехническа експертиза и огледен протокол установяващи обстоятелствата около настъпване на събитието;
4.5. Фактури или рецепти с касов бон в оригинал за направени разходи за лекарствени средства и лечение/рехабилитация, когато има претенция за възстановяване на тези разходи;
4.6 Фактури и други разходни документи удостоверяващи разумно направените разходи във връзка с предявяването на претенцията пред застрахователя.
5. При обработка на претенции, при които обезщетението се претендира на база съдебно решение (присъда) в тежест на виновния по наказателно дело, увреденото лице или негов упълномощен представител следва да представи следните документи:
5.1.Заверен препис от присъдата с мотивите към нея по наказателното дело;
5.2.Изпълнителен лист в оригинал;
5.3. Заверено копие от медицинската документация - епикризи, медицински свидетелства, [illegible] на исканите първоначално доказателства увреденото лице се уведомява за други документи и

ВИЕНА ИНШУ[illegible]ГРУП

доказателства, които следва да представи. Те се изискват само в случай, че са от съществено значение за определяне на основанието и размера на претенцията, както и ако не съществуват нормативни пречки или възможност за представянето им.

6. Всички допълнително представени документи по искане на ЗЕК се регистрират в деловодната система на Дружеството чрез поставяне на входящ номер.

7. На основание на анализа на обстоятелствата, съдържащи се в представените документи и писменото становище на доктора – член на ЗЕК и в съответствие със законодателството и съдебната практика, ЗЕК изготвя протокол, с който определя размера на застрахователното обезщетение или изразява мотивирано становище за отказ за изплащане на обезщетение.

8. В декларирания в техническото предложение срок в работни дни работни дни от представяне на изисканите от страна на увреденото лице или негов представител доказателства застрахователят е длъжен да заплати обезщетение или да откаже изплащането на застрахователно обезщетение.

9. Застрахователят дължи произнасяне по заведена от увредено лице или негов представител претенция в тримесечен срок считано от датата на нейното предявяване.

10. Ако на база на представените пред застрахователя доказателства не може напълно да се установи основанието или размера претенцията, в срока по т.9 застрахователят уведомява застрахования за това обстоятелство.

11. В зависимост от решението на ЗЕК по предходната и при постигане на съгласие с правоимащото лице заявило претенцията и застрахователя, между страните може да се подпише споразумение уреждащо отношенията между страните. При отказ на застрахователя за изплащане на обезщетение или при невъзможност от страна на последния за установяване на обстоятелствата около настъпване на събитието или неговия размер на правоимащото лице/а се изпраща уведомително писмо с извеждане на мотиви относно причините за отказа или причините за непроизнасяне.

12. По влязло в сила съдебно решение по гражданско дело, заведено срещу застрахователя обезщетението за претърпени неимуществени и свързаните с тях имуществени вреди, се изплащат след представяне на изпълнителния лист в оригинал.

застраховка „Злополука на лицата, пътуващи в МПС"

А. Уведомяване за настъпване на събитие и завеждане на претенция

1. Отговорността на застрахователя за изплащане на застрахователната сума или на съответната част от нея се поражда в случаите, когато вследствие на злополука е причинена смърт, временна или трайна загуба на работоспособност на пътник, както и са направени медицински разноски в следствие на ПТП.

1.1. Увреденото лице или неговият представител предявява претенция в съответните регионални структури на застрахователя, където попълва „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение" по образец на застрахователя, на което се поставя входящ/референтен номер на претенцията и дата на завеждане. В заявлението за изплащане на застрахователно обезщетение увреденото лице е длъжно да предостави пълни и точни данни за банковата сметка, по която да се извършат плащанията от страна на застрахователя.

1.2. В случай, че обезщетението ще се изплаща на лице различно от лицето имащо право да получи застрахователно обезщетение, пред застрахователя 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 застра[illegible]гелни услуги е уведомен, че има право да получи плащането лично.

2. За изплащане на застрахователната сума или на съответната част от нея, съответният [illegible]жител уведомява застрахованото или увреденото лице, че е длъжно да представи следните докуме[illegible]:

БУЛСТРА[illegible]
ВИЕНА ИНШУРЪ[illegible] ГРУП

2.1. Молба - претенция по образец на застрахователя - попълва се от застрахованото лице или законните наследници при смъртен случай. В молбата се посочва начина за определяне % (процент) на трайна загуба на работоспособност- с присъствие на лицето пред Застрахователна медицинска комисия на застрахователя или по документи.
2.2. Протокол за ПТП с данни за пострадалите пътници или Констативен протокол.
2.3. Заверени копия от медицинска документация - епикризи, медицински свидетелства, болнични листа, рентгенови снимки, резултати от изследвания и др;
2.4. Експертно решение на ТЕЛК - за случаите, когато % (процент) трайна загуба на работоспособност е определен с експертно решение на ТЕЛК.
2.5. Удостоверение за наследници и копие от смъртен акт - при смъртен случай.

До 45 дни от представяне на исканите първоначално доказателства застрахованият, увреденото лице или техен представител се уведомява за други документи и доказателства, които следва да представи. Те се изискват само в случай че нуждата от тях не е можела да се предвиди при завеждането и са от съществено значение за определяне на основанието и размера на претенцията, както и не съществуват нормативни пречки или възможност за представянето им. При всяко представяне на документи служител или представител на застрахователя отбелязва датата на представянето им. Всички представени към претенцията документи се отбелязват в опис на документи в „Заявление за изплащане на застрахователно обезщетение", като се отбелязва датата на представянето им и на тези дати се полагат подписи от застрахования/упълномощения и от служителя на застрахователя.

Б. Определяне на размера или отказ за изплащане на застрахователното обезщетение
1. Размерът на обезщетението се определя от застрахователна медицинска комисия на застрахователя или от ТЕЛК, след пълно стабилизиране на увреждания на застрахования, но не по-рано от 3 месеца и не по-късно от 1 година от датата на събитието;
Комисията заседава и разглежда преписките при спазване на правилата и критериите , залегнали в Наредбата за медицинската експертиза (Приета с ПМС № 87 от 05.05.2010 г.).
В. Изплащане на застрахователно обезщетение и отказ от изплащане на застрахователно обезщетение
1.Застрахователят пристъпва към изплащане на застрахователно обезщетение в декларирания в техническото предложение срок в работни дни след представяне на всички предвидени в застрахователния договор и допълнително изискани доказателства.
2. Служител на застрахователя оформя доклад за изплащане на застрахователно обезщетение. Докладът за плащане на претенцията се изготвя от съответния служител на застрахователя и се подписва от съответните длъжностни лица в съответствие с вътрешната уредба в Дружеството .
3. Увреденото лице или негов представител се уведомява писмено за взетото решение от Застрахователно медицинската комисия и за определения размер на застрахователното обезщетение и начинът на неговото определяне.
4. В случай, че претендираното от застрахованото или увреденото лице обезщетение и определеното от експертите на застрахователя обезщетение се различават, след подписването на доклада за плащане според компетенциите се изготвя уведомително писмо, което задължително съдържа причините за възникналата разлика.
5. В случай на отказ за изплащане на застрахователно обезщетение след подписването на доклада за отказ според компетенциите се изготвя писмо с мотивиран отговор, като то задължи[illegible] се приподписва от служител на Дирекция „Правна" на застрахователя.
6. Когато в шестмесечен срок от заявяване на претенцията от страна на застраховани[illegible]ето лице не са представени предвидените в застрахователния договор и допълнително и[illegible]ните

БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

доказателства застрахователят може да откаже изплащане на застрахователното обезщетение или да приеме да изплати обезщетение единствено въз основа на представените пред него доказателства.

Разглеждане на жалби по застраховки „Каско", „Гр. отговорност на автомобилистите" и „Злополука на лицата, пътуващи в МПС"

А. Завеждане на жалби

1. Всяко лице – ползвател на застрахователна услуга има право да подава жалби във връзка с предявена от него претенция пред застрахователя.

1.1. Жалбите, независимо в коя структура на застрахователя са подадени, се завеждат с входящ номер в съответното деловодство. Служителите на Дружеството нямат право да отказват приемането на такива документи. Анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат.

2. Когато възражението е свързано със застраховки „Каско" и „Гражданска отговорност" на автомобилистите жалбата се обработва от Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество", освен ако Изпълнителния директор не определил други лица за изготвяне на мотивиран отговор на възражението. Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество" попълва информацията за постъпилите жалби в електронен регистър;

2.1. Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество" води на отчет и следи движението на преписките по жалби, молби, възражения,сигнали и предложения във връзка със застраховка „Каско" и „Гражданска отговорност" на автомобилистите.

2.2. Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество" описва обстоятелствата по жалбата, прави копие на жалбата и я завежда в електронен регистър, съдържащ жалби по застраховки „Каско" и „Гражданска отговорност" на автомобилистите, адресирани до Дружеството;

2.3. Когато възражението е свързано с други застрахователни продукти предлагани от Дружеството отговорът се изготвя от съответната структура, която е отговаряла за регулирането и уреждането на претенцията по съответния вид застраховка или структурата която е сключила съответната застраховка.

Б. Ред за разглеждане

1. След завеждане на жалбата в регистъра на жалбите воден от специализираната структура на Дружеството, занимаваща се с обработката на претенциите по конкретния вид застраховка и с оглед на тематиката и съдържанието на жалбата, се извършват следните действия:

1.1. Ако жалбата касае изцяло технически проблеми по щета или начинът на определяне на застрахователното обезщетение се изисква становища и обяснения от съответните служители извършили обработката на претенцията в еднодневен / тридневен срок в зависимост от сроковете, поставени от Комисия за финансов надзор или установени в Кодекс за застраховането;

1.2. В случаите, когато жалбата е във връзка със застрахователен договор (полица), издаден в Генерална агенция/Агенция на Дружеството, сканирано копие от жалбата се изпраща на Директора на съответната Генерална агенция / Мениджър Агенция с искане за писмено становище в еднодневен / тридневен срок в зависимост от сроковете, поставени от Комисия за финансов надзор или установени в Кодекс за застраховането ;

1.3. Ако жалбата касае изцяло правни проблеми - разпределя за становище и отговор на юриск ,султ от Дирекция „Правна" или Дирекция „ Управление на комуникацията с клиенти и застрахов телни претенции от особено естество".

1.4. Ако жалбата, освен технически, касае и правни проблеми, след получаване на становище по т. 1.1. , преписката се препраща към Дирекция „Правна" или Дирекция „Управление на комуника ята с

БУЛСТРАД
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

клиенти и застрахователни претенции от особено естество" за становище от юрист в съответствие с естеството и съдържанието на депозираното възражение.
1.5. Други - по компетентност.

В. Изготвяне на отговор. Начин и срок за изпращане на отговора.
1. Отговор на жалбата се изготвя с оглед на естеството на жалбата от Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество" или от специализираната структура на Дружеството, занимаваща се с обработката на претенциите по конкретния вид застраховка или от структурата, която е сключила застрахователния договор.
2. Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение, изготвено съгласно предходната точка, се подписва от изпълнителните директори на Дружеството, ако е адресирано до тях, а в останалите случаи – от Директор на Дирекция „Управление на комуникацията с клиенти и застрахователни претенции от особено естество" и юрист от същата дирекция когато се касае за възражения и жалби по застраховки „Каско" и „Гражданска отговорност" на автомобилистите или от ръководителя на съответната структура на Дружеството, занимаваща се с обработката на претенциите по конкретния вид застраховка, директор Дирекция „Правна" и член на Управителния съвет в съответствие с предоставените му компетенции или от ръководителя на структурата която е сключила застрахователния договор.
Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение се изпраща задължително с обратна разписка, която след връщането й се прикача към копието на отговора, което се съхранява в архива на съответната дирекция изготвила отговора.
3. Когато в резултат на жалба по щета се налага изплащане или доплащане на обезщетение, съответната дирекция, извършваща ликвидационна дейност, въз основа на становището по жалбата изготвя доклад за плащане, едновременно с отговора по жалбата. Плащането се извършва съгласно установения ред, в сроковете установени в правилата за уреждане на претенции на застрахователя.
4. Отговор на жалбата, се изготвя и изпраща не по-късно от:
- 7 дни от постъпването в застрахователя - за жалби, адресирани директно до Дружеството отнасящи се до мотивиране на размера на определеното застрахователно обезщетение .
- в едномесечен срок от получаване на последния документ за всички останали случаи.

4) Методи за отчетност и контрол, гарантиращи успешната реализация на поръчката.

Предоставяме ви следната информация за личен подход и методи на работа, гарантиращи: ефективност, бързина, качество на извършваните услуги и своевременност на изпълнението. Начин на изпълнение на услугата, гарантиращ успешната реализация на поръчката:

- За обслужване на сключените застрахователни договори ЗАД „БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП" е изградило специализирана застрахователна компютърна информационна система "INSIS", която обхваща територията на цялата страна. Системата дава възможност за обработване в реално време на цялостната информация във връзка със:

✓ сключването на застрахователни договори - веднага, след подаване на необходимата информация;
✓ регистрация за застрахователните събития;
✓ определяне на дължимите обезщетения във връзка с настъпили застрахователни събит
✓ изплащане на обезщетения.

- Информационната система се подържа от специалисти "Информационно обслужване", го са постоянно на разположение, както в агенциите и в представителствата така и в ликвида ните центрове на дружеството.

БУЛСТРА
ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

- Презастрахователната програма на Дружеството отговоря на изискванията на Кодекса на застраховане, като сключените договори съдържат всички необходими елементи, осигуряващи своевременно изплащане на обезщетенията по настъпили застрахователни събития, оптимално разпределение на риска и защита от неблагоприятни събития, които могат дори и временно да засегнат финансовата стабилност на Дружеството.

Презастрахователната програма на ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ" гарантира на клиентите стабилност, сигурност и гаранция при поемането на рискове, многократно надвишаващи фирмения капитал.

- Представените от Застрахования документи за изплащане на обезщетение се разглеждат на място в офисите на ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ". Обработката на документите се извършва веднага и се определя размера на обезщетението. ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ" има назначени компетентни вещи лица, които разглеждат документите от професионална гледна точка и дават своето становище за степента и вида на настъпилите вреди. Застрахованият може да подаде документи не само в офисите и ликвидационните центрове на ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ", но да ги изпрати по куриер или по поща.
- ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ" разполага и с денонощен Център за обслужване на клиенти на дружеството. Застрахованият /негови представители/ могат да се свържат с Центъра за обслужване на клиенти на ЗАД „БУЛСТРАД ВИГ" във връзка с настъпило застрахователно събитие.

След постъпването на документите и определяне на размера на обезщетението в рамките на указания срок за изплащане на застрахователно обезщетение, застрахованият може да получи обезщщетението по банков път или на каса в най-близката агенция на Застрахователя.

5) <u>Методи за отчетност и контрол (администриране на застрахователния договор). Управление на процесите.</u>

Администрирането на застрахователния договор ще се извършва от съответните звена /структури на ЗАД „Булстрад ВИГ", както следва:

1. „Корпоративен център", Дирекция "Продажби" към Централно управление на Дружеството.

<u>Основни задължения:</u> Приемане на заявки за издаване на застрахователни полици и необходимите за това документи, издаване на застрахователни полици, комплектоване на досие на застрахователна полица.

Администиране на застрахователния договор – водене на отчетност за сключените застраховки и представяне при поискване отчетна информация на Възложителя по видове сключени застраховки и обекти на застраховане, платени суми, суми подлежащи на плащане и период за плащане при поискване, началото и края на периода на застрахователното покритие.

Адрес на офиса:
гр. София
пл. "Позитано" 5
Тел: +359 /9856 262;

2. Генерална Агенция „Пазарджик"

Основни задължения: Цялостно обслужване на ликвидационната дейност, оглед, заснемане, приемане на заявления и документи във връзка с първична ликвидация по застрахователни договори.

Адрес на офиса:
Гр. Пазарджик
ул. "Цар Шишман" №7А
тел: 034/40 3811, 40 3815
факс 034/40 3817

БУЛСТ
ВИЕНА ИНШУ НС ГРУП

3. Сектор „Обществени поръчки", Дирекция "Продажби" към Централно управление на Дружеството.
Основни задължения: Организация, отчет и контрол на цялостната дейност по сключване и обслужване на договора с Възложителя.
Адрес на офиса:
гр. София
пл. "Позитано" 5
Тел: +359 /9856 634;

ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп" е сред водещите застрахователи на пазара на застрахователни услуги в Република България, което се дължи от една страна на професонализма на служителите на дружеството и от друга на качеството на услугата, в т.ч. пълнота на застрахователно покритие и бързина при оценяване на щетите и изплащане на застрахователните обезщетения. Дружеството разполага с добре развита клонова мрежа с много добра техническа и кадрова обезпечност.
Цялостната методология на работа на застрахователя, в това число подробното описание на обхвата на поръчката по обособена позиция „Сключване на задължителна застраховка „Гражданска отговорност" за МПС", вкл. доброволна застраховка „Злополука" на лицата/местата в МПС" и застраховка „КАСКО на МПС"", видовете дейности, необходими за изпълнение на поръчката, както и методите за отчетност и контрол, гарантиращи успешната реализация на поръчката, гарантира своевременност, ефективност, изпълнение в съответствие с действащото в страната законодателство, качество, подходяща за характера и сложността на работата организация и координация на целия процес.

(В случай на необходимост участникът добавя още редове или още страници с цел достигане на максимална изчерпателност на аргументацията си)

Към настоящо предложение прилагаме: Декларация по чл. 102, ал. 1 от ЗОП *(когато е приложимо)*.

Подпис и печат.

ЗАД БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП

Пламен Шинов
(име и фамилия)

Изпълнителен директор и упълномощен представител
(длъжност на представляващия участника по регистрация или упълномощено лице)

Дата: 23.07.2019 г.

Съгласно
Общия регл. за ЗЛД
ЕС/2016/679