

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

П Р А В И Л А
НА
"БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ
ЗА ЕКСПОРТНО ЗАСТРАХОВАНЕ" ЕАД
ЗА ДЕЙНОСТТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ
ОБЕЗЩЕТЕНИЯ И НА ЖАЛБИ ОТ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

СЪДЪРЖАНИЕ

- Раздел 1** ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ
- Раздел 2** ДОКУМЕНТИ ПО УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ОЧАКВАНО ЗАСТРАХОВАТЕЛНО СЪБИТИЕ
- Раздел 3** УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ
- Раздел 4** РЕШЕНИЕ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ
- Раздел 5** ОБЖАЛВАНЕ НА ОТКАЗА ОТ ПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ
- Раздел 6** ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ


	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

Раздел 1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. Настоящите "Правила на "Българска агенция за експортно застраховане" ЕАД (за краткост по-долу „БАЕЗ“ ЕАД, Застрахователят), за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги", наричани за краткост ПРАВИЛАТА.
2. Правилата регулират процедурите по:
 - 2.1 **уведомяване за очаквано застрахователно събитие;**
 - 2.2. уреждане на претенции за застрахователно обезщетение по застрахователни договори:
 - 2.1.1. депозиране на претенции пред Застрахователя;
 - 2.1.2. събиране на необходимите доказателства от страна на Застрахователя за установяване на претенциите по основание и размер;
 - 2.1.3. определяне размера на застрахователното обезщетение;
 - 2.1.4. изплащане на застрахователно обезщетение от Застрахователя;
 - 2.1.5. отказ от изплащане на застрахователно обезщетение;
 - 2.2. разглеждане на жалби от ползвателите на застрахователни услуги срещу решения на „БАЕЗ“ ЕАД за отказ (пълен или частичен) от изплащане на застрахователно обезщетение.
3. ПРАВИЛАТА регламентират изискванията към документите, представяни от ползвателите на застрахователни услуги при депозиране на претенция за застрахователно обезщетение и/или на жалба срещу решение на „БАЕЗ“ ЕАД за отказ от изплащане на застрахователно обезщетение.

Раздел 2. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ОЧАКВАНО ЗАСТРАХОВАТЕЛНО СЪБИТИЕ

4. Ползвателят на застрахователни услуги е длъжен да действа с грижата на добрия търговец с оглед предотвратяване и ограничаване на възможността за настъпване на застрахователно събитие, като съгласува действията си с „БАЕЗ“ ЕАД и изпълнява дадените от него указания.
5. При настъпване на просрочие по застраховано вземане, ползвателят на застрахователни услуги декларира пред „БАЕЗ“ ЕАД просрочени плащания с Декларация за просрочени плащания по образец в сроковете, посочени в съответните Общи или специални условия на застрахователния договор.
6. С получаването от „БАЕЗ“ ЕАД на Декларация за просрочени плащания се открива процедура по управление на вземането, чиято цел е да се предотврати настъпването на застрахователно събитие или да се минимизира размера на щетата.
7. При предприети от „БАЕЗ“ ЕАД действия по минимизиране размера на щетата, ползвателят на застрахователни услуги съдейства на Застрахователя като му предоставя всички права в

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

съответствие с действащото българско законодателство, необходими за предприемане на съответните действия по уреждане на просрочените плащания.

8. Всички предварително съгласувани със Застрахователя разходи, свързани с предотвратяване и ограничаване на възможността за настъпване на застрахователно събитие се поемат от Застрахователя и ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с поетия от всеки от тях процент от застрахования риск, указан в застрахователния договор.

9. Определянето на трето ползващо се лице – бенефициент по застрахователния договор не освобождава ползвателя на застрахователни услуги от задълженията му по предходните алинеи.

Раздел 3. УРЕЖДАНЕ НА ПРЕТЕНЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ /ЛИКВИДАЦИЯ НА ЩЕТА/

10. С настъпването на застрахователно събитие и депозирането на претенция за застрахователно обезщетение се открива процедурата по уреждане на претенция за застрахователно обезщетение/ликвидация на щета/.

11. Срокът за депозиране на претенция за застрахователно обезщетение е регламентиран в общите или специалните условия към съответния застрахователен договор.


12. Претенция за застрахователно обезщетение се депозира в деловодството на „БАЕЗ“ ЕАД от ползвателя на застрахователни услуги в оригинал, по утвърден образец /Приложение № 1/, а всички приложени към нея документи - във вид на заверени за вярност с оригинала копия.

13. В случай, че претенцията за застрахователно обезщетение е депозирана в „БАЕЗ“ ЕАД преди датата на настъпване на застрахователно събитие, Застрахователят уведомява писмено ползвателя на застрахователни услуги. Предсрочно подадени претенции за застрахователно обезщетение не подлежат на администриране.

14. След депозиране на претенция за застрахователно обезщетение Застрахователят проверява пълнотата на изпратените от ползвателя на застрахователни услуги документи. В случай, че документите не съответстват на описаните в приложенията към претенцията за застрахователно обезщетение, съдържат нечетлива информация или данни, или липсват такива, Застрахователят изпраща до ползвателя на застрахователни услуги указателно писмо, с което предоставя допълнителен срок, в който ползвателя на застрахователни услуги е длъжен да предостави или допълни липсващите документи.

15. В случай, че ползвателят на застрахователни услуги не представи изисканите по т. 14 документи по претенцията се изготвя предложение за ликвидиране на щетата с наличните по преписката документи.

16. Застрахователят има право да изиска и получи от ползвателя на застрахователни услуги и други документи, извън посочените в застрахователния договор, Общите или Специални условия, които пряко или косвено се отнасят до застрахователното събитие, както и оригиналите на предоставените заверени за вярност с оригинала копия.

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

17. Срокът за ликвидация на щета е 30 /тридесет/ календарни дни от депозирането на претенция за застрахователно обезщетение и представянето на всички необходими документи за уреждане на щетата.

18. Срокът по т. 17 се удължава със срока за получаване на изисканите документи по реда на т. 14.

Раздел 4. РЕШЕНИЕ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

19. Компетентните органи на БАЕЗ ЕАД, съобразно обхвата на своите правомощия, вземат решения за изплащане/отказ от изплащане на застрахователно обезщетение.

20. Застрахователят изпраща на ползателя на застрахователни услуги писмено уведомление по електронна поща за решението си по депозирана претенция.

21. В случай, че решението на Застрахователя по депозирана претенция е за изплащане на застрахователно обезщетение и се установи наличието на непогасени задължения на ползателя на застрахователни услуги към БАЕЗ ЕАД, Застрахователят приспада от застрахователното обезщетение сумата на непогасените задължения, като съставя едностранен протокол за прихващане на насрещните вземания. **Застрахователят изпраща на ползателя на застрахователни услуги писмено уведомление по електронна поща за изплащане на застрахователно обезщетение, като прилага протокола за прихващане.**

22. След изплащане на застрахователното обезщетение Застрахователят изисква от ползателя на застрахователни услуги да представи писмено потвърждение за полученото застрахователно обезщетение.

Раздел 5. ОБЖАЛВАНЕ НА ОТКАЗА ОТ ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ.

23. Възникналите между „БАЕЗ“ ЕАД и ползателя на застрахователни услуги (страните) спорове и разногласия по повод уреждане на претенции по застрахователен договор се уреждат чрез преговори.


24. При непостигане на съгласие между страните, ползателят на застрахователни услуги, може да обжалва отказа от изплащане на застрахователно обезщетение, или неговия размер.

25. За депозирането на жалба от ползателя на застрахователни услуги и получаването на отговор по жалбата не се дължи такса.

26. Обжалването на отказа от изплащане на застрахователно обезщетение може да се извърши както пред Застрахователя, така и спорът да бъде отнесен пред компетентния съд, съгласно действащото българско законодателство. Правото на иск пред съда е независимо и самостоятелно, без да е обвързано от процедурата по обжалване пред Застрахователя.

27. Обжалването на решението за отказ от изплащане на застрахователно обезщетение /пълно или частичен/ се осъществява от ползателя на застрахователни услуги с писмена жалба, която се депозира на адреса на управление на „БАЕЗ“ ЕАД.

28. Жалбата се депозира в деловодството на „БАЕЗ“ ЕАД в оригинал, подписана от законен представител на ползателя на застрахователни услуги или негов пълномощник.

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛЮВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

29. Към жалбата могат да се приложат писмени доказателства, които не са били представени пред Застрахователя в периода на уреждане на претенции по застрахователния договор, и които са относими към застрахователното събитие, причините за настъпването му, основанието и размера на застрахователното обезщетение, при условие че ползвателят на застрахователни услуги се е сдобил с тях след постановения от Застрахователя отказ от изплащане на застрахователно обезщетение.

30. В жалбата задължително се посочват:

30.1. наименование, седалище, адрес на управление и представляващ на ползвателя на застрахователни услуги;

30.2. пълномощно, в случаите, когато се подава чрез пълномощник;

30.3. номер на претенцията, решението по която се обжалва;

30.4. първоначалното решение на „БАЕЗ“ ЕАД относно претенцията;

30.5. възраженията и тяхното основание;

30.6. предмет на жалбата;

30.7. начин, по който иска да бъде уведомен за отговора на „БАЕЗ“ ЕАД;

30.8. подпис на ползвателя на застрахователни услуги и дата.

31. При депозиране на жалба от ползвател на застрахователни услуги Застрахователят писмено предоставя в 7-дневен срок фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението.

32. Депозиранията жалба се разглежда от БАЕЗ ЕАД по същество в едномесечен срок. Когато в рамките на срока по предходното изречение не може да бъде предоставен отговор, „БАЕЗ“ ЕАД уведомява ползвателя на застрахователни услуги за причините за забавянето и посочва кога се очаква да приключи преписката по разглеждането на жалбата.

33. Застрахователят със своето решение може:

33.1. да отхвърли жалбата като недопустима;

33.2. да отхвърли жалбата като неоснователна;


33.3. да уважи жалбата, като:

33.3.1. постанови изплащане на претендираното застрахователно обезщетение;

33.3.2. увеличи размера на първоначално определеното обезщетение, без да превишава размера на максимално дължимото по застрахователния договор застрахователно обезщетение.

34. Решението на Застрахователя и мотивите към него се съобщават на ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с посочения в жалбата начин. Когато се предоставя решение, което не удовлетворява напълно искането на ползвателя на застрахователни услуги, то ползвателят на застрахователни услуги може да продължи защита на интересите си по законоустановения ред.

35. Решението, с което се уважава жалбата и се постановява изплащане на застрахователното обезщетение, или се увеличава размера на вече определеното обезщетение, подлежи на изпълнение и застрахователно обезщетение се изплаща съгласно действащата в БАЕЗ ЕАД вътрешно-нормативна уредба.

	Правила на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги	В сила от: 18.12.2018 г.	Версия 2
	Отговорно звено: /ДПО и ДЛУВ/	Протокол № 435/18.12.2018 г.	

Раздел 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

36. Настоящите правила подлежат на преглед веднъж годишно, както и при промяна на действащото законодателство, приложимо към описаната в правилата дейност.

37. Настоящите Правила на „БАЕЗ“ ЕАД за дейността претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги отменят Правила на „БАЕЗ“ ЕАД за дейността претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от потребители на застрахователни услуги, приети с Протокол № 263/21.07.2015 год. на СД на БАЕЗ ЕАД.

38. Настоящите Правила на „БАЕЗ“ ЕАД за дейността претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги са приети от Съвета на директорите на БАЕЗ ЕАД с Протокол № 361 от 20.09.2017 г. и последно изменени с Протокол № 435 от 18.12.2018 г. на Съвета на директорите на БАЕЗ ЕАД.

„КОМИСИЯ ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР“	
Вх. №	12-00-32
Дата	20.12.2018 г.

№	67912
Дата	20-12-2018

До
Заместник – Председателя на
Комисия за финансов надзор
Ръководещ управление
“Застрахователен надзор”
Г- н Владимир Савов

Относно: Промени в Правилата на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги

Уважаеми Г-н Заместник – Председател,

В изпълнение на изискванията на чл.104, ал.4 от Кодекса за застраховането, в законоустановения срок, Ви уведомяваме, че на свое редовно заседание, проведено на 18.12.2018 г., Съветът на директорите на БАЕЗ ЕАД със свое решение, отразено в Протокол № 435/18.12.2018 г., прие изменение и допълнение на Правилата на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги.

Като приложение към настоящото писмо предоставяме копие от Правилата на БАЕЗ ЕАД за дейността по разглеждане на претенции за застрахователни обезщетения и на жалби от ползватели на застрахователни услуги

С уважение,

Панайот Филипов
Изпълнителен директор на „БАЕЗ“ ЕАД,

Момчил Ройнев
Прокуриснт на „БАЕЗ“ ЕАД

24