

П РА В И Л А

ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

Настоящите правила уреждат и регламентират предоставянето на застрахователни услуги от разстояние от страна на „Застрахователно акционерно дружество България“ АД в качеството му на доставчик по смисъла на чл. 7, ал. 3 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

СЪЩНОСТ, ЦЕЛИ И ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Настоящите правила имат за цел да гарантират защитата на потребителите при предоставяне на финансови услуги от разстояние и се прилагат за всеки застрахователен договор (застраховка) сключен между „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД в качеството му на застраховател - доставчик на застрахователни услуги от една страна и физическо лице - застраховащ или застрахован, в качеството му на потребител на застрахователни услуги от друга страна, при което:
 - застрахователният договор (застраховка) се сключва като част от система за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, организирана от „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД.
 - от отправянето на предложението до сключването на застрахователния договор (застраховката) страните използват изключително средства за комуникация от разстояние - едно или повече.
2. При предоставяне на застрахователни услуги от разстояние договорите, които съдържат първоначално споразумение между страните за предоставяне на услугата, последвано от последователни операции или от поредица от операции от същото естество, които се извършват през определени интервали от време, настоящите правила се прилагат само по отношение на първоначалното споразумение.
 - 2.1. Настоящите правила се прилагат и по отношение на застрахователни договори, сключени от разстояние, които добавят нови елементи към първоначално сключеното споразумение по предходната точка.
 - 2.2. Когато застрахователният договор не съдържа първоначално споразумение за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, но последователните или отделните операции от същото естество се изпълняват между страните по договора през определени интервали от време, изискванията за предоставяне на информация се прилагат само по отношение на първата операция.
 - 2.3. В случаите по предходната точка, когато в продължение на повече от една година не е извършвана никаква операция от същото естество, следващата операция се приема за първа от нова поредица от операции за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние и за нея се прилагат изискванията за предоставяне на информация в настоящите правила.

ОГРАНИЧИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

3. Правата, предоставени на потребителите на застрахователни услуги по силата на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, са гарантирани от настоящите правила и не могат да бъдат ограничавани. Всяка уговорка, с която предварително се изключват или ограничават правата на потребителите на застрахователни услуги, предоставени от „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД от разстояние, е недействителна.
4. Отказът на потребители на застрахователни услуги от права, предоставени им по силата на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, е недействителен.
5. Всяка клауза в застрахователен договор, която посочва за приложимо правото на друга държава, която не е член на Европейския съюз, и която изключва прилагането на разпоредбите на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние или на съответния закон на държава - членка на Европейския съюз, е нищожна.
6. Застрахователят гарантира неприкосновеността на личните данни, предоставени от потребителя. Разкриването на лични данни и предоставянето им на трети лица е допустимо единствено в случаите, когато това се изисква по силата на закон.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

7. Във всеки случай на предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, преди потребителят на застрахователни услуги да бъде обвързан от предложение или от застрахователен договор (застраховка) при сключване на договора от разстояние, „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД или физическото лице – служител, действащ от името и за сметка на дружеството, задължително и своевременно предоставя информация на потребителя за застрахователя, застрахователната услуга и застрахователния договор (застраховката) съгласно изискванията на чл. 8 от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, както и в съответствие с чл. 184 и 185 от Кодекса за застраховането.

8. „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД предоставя информацията по предходната точка по начин, който не предизвиква съмнение за нейната търговска цел, по ясен и разбираем начин в зависимост от вида на използваното средство за комуникация при спазване на изискването за добросъвестност на страните по търговските сделки и за защита на интересите на недееспособните лица.

9. „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД представя горната информация на потребителя на застрахователни услуги достатъчно време преди той да бъде обвързан със задължения по застрахователния договор. Когато застрахователната услуга се предоставя на територията на Република България, информацията се предоставя на български език.

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ТЕЛЕФОН КАТО СРЕДСТВО ЗА КОМУНИКАЦИЯ

10. При използването на телефон като средство за комуникация или на друго средство за гласова комуникация от разстояние, „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД или служителят на застрахователя още в началото на разговора с потребителя на застрахователни услуги е длъжен да разкрие ясно и недвусмислено своята самоличност и търговския характер на обаждането.

11. Когато потребителят изрично изрази съгласие, служителят на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД, водещ разговора, му предоставя следната информация:

11.1. самоличност на лицето, установило връзка с потребителя, и неговите служебни взаимоотношения със застрахователя;

11.2. описание на основните характеристики на застрахователните услуги;

11.3. общата цена, дължима от потребителя на застрахователни услуги на застрахователя, която включва всички данъци, платими чрез застрахователя, или когато не е възможно да се посочи точна цена, посочва се начинът за изчисляване на цената, което позволява на потребителя да я провери;

11.4. наличието на други данъци и/или разходи, които не се заплащат чрез застрахователя или не са определени от него;

11.5. наличието или липсата на право на потребителя да се откаже от сключения застрахователен договор;

11.6. когато потребителят има право да се откаже от сключения договор, посочват се срокът и условията за упражняване на това право, в т. ч. сумата, която потребителят може да бъде задължен да плати.

12. Служителят на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД задължително уведомява потребителя, че при поискване от негова страна може да му бъде предоставена допълнителна информация, както и естеството на тази информация.

13. Преди потребителят да бъде обвързан от предложение или от договор за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД като застраховател е длъжно да уведоми потребителя своевременно за всички условия на застрахователния договор за условията и процедурата за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние, както и да му предостави информацията по точки 6 и 10 от настоящите правила на хартиен или на друг траен носител, достъпен за потребителя. Информацията е достъпна за потребителя и публикувана в интернет на електронната страница на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД с адрес: www.zadbg.bg

14. Когато договорът за предоставяне на застрахователни услуги е сключен от разстояние по инициатива на потребителя чрез използването на средство за комуникация, което не позволява уведомяване на потребителя за условията на договора, „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД изпълнява задълженията си по предходната точка незабавно при поискване, след сключването на застрахователния договор.

15. Потребителят има право през цялото време на действие на застрахователния договор да получи условията на договора на хартиен носител, когато изрично заяви това. Потребителят има право да промени използваното средство за комуникация от разстояние, когато това не противоречи на сключения договор или е съвместимо с естеството на застрахователните услуги.

16. Потребителят не е длъжен да извършва каквито и да било плащания на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД, в т.ч. такси, комисиони или други разходи, които не са включени в условията на застрахователния договор при сключването му и предоставянето на застрахователни услуги от разстояние.

17. Информацията за договорните задължения, която се предоставя на потребителя преди сключването на застрахователен договор, задължително съответства на задълженията по договора, които биха възникнали съгласно приложимия към договора закон за предоставяне на застрахователни или финансови услуги от разстояние, при условие, че застрахователният договор бъде сключен.

18. „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД гарантира и поема пълната отговорност, че информацията, която предоставя на потребителя на застрахователни услуги е пълна, вярна, разбираема и не въвежда потребителя в заблуждение.

ПРАВО НА ОТКАЗ И ПРАВО НА ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

19. Потребителят на застрахователни услуги има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина, да се откаже от сключения застрахователен договор /застраховка/ в срок 14 дни, считано от:

19.1. датата на сключване на договора;

19.2. деня, в който потребителят получи условията на договора и информацията по т. 6 и т. 10 от настоящите правила, когато това става след сключване на застрахователния договор.

20. Предходната точка не се прилага за:

20.1. застрахователни договори във връзка с пътуване, багаж или други краткосрочни застрахователни договори със срок, по-малък от един месец;

20.2. застрахователни договори, които са изпълнени изцяло от двете страни по изричното искане на потребителя, преди той да е упражнил правото си на отказ от договора.

21. При упражняване на правото си на отказ от сключения застрахователен договор потребителят следва да уведоми „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД преди изтичането на посочения в т. 18 срок. Срокът се смята за спазен, ако уведомлението, направено на хартиен или друг траен носител, достъпен за застрахователя, е било изпратено преди изтичането на съответния срок.

22. „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД информира потребителя на застрахователни услуги по подходящ начин преди сключването на застрахователния договор (застраховката) за дължимата от потребителя сума.

23. Когато потребителят на застрахователни услуги упражни правото си на отказ от сключения договор за предоставяне на застрахователни услуги, сключен от разстояние и „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД не може да докаже, че го е информирал за цената на застрахователните услуги, потребителят не дължи заплащане на получената услуга.

24. „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД връща на потребителя всички заплатени от него суми, с изключение на сумите за реално ползваните застрахователни услуги, не по-късно от 30 дни, считано от получаване на уведомлението на потребителя за упражняване правото му на отказ по т. 18.

25. Предоставянето на застрахователни услуги от разстояние на потребител срещу заплащане без изрично и предварително искане от страна на последния е забранено.

26. В случай, че потребителят получи застрахователна услуга, за която не е отправил изрично и предварително искане, той не дължи заплащане за услугата на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД. Липсата на отговор от страна на потребителя на застрахователни услуги не означава съгласие от негова страна.

27. Когато при сключване на застрахователен договор (застраховка) от разстояние не са спазени изискванията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, потребителят на застрахователни услуги може да прекрати договора в едномесечен срок от изтичането на срока по т. 18, без да дължи каквото и да е обезщетение и/или неустойка.

ТЪРГОВСКИ СЪОБЩЕНИЯ И ТЕЖЕСТ НА ДОКАЗВАНЕ

28. Всички търговски съобщения, използвани от „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД, задължително отговарят на следните изисквания:

28.1. при тях изрично се указва на потребителя, че това са търговски съобщения, свързани с предоставянето на застрахователни услуги от разстояние;

28.2. изрично се посочва, че търговските съобщения са направени от името на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД при предоставяне на застрахователни услуги в качеството му на застраховател;

28.3. представя се ясно и недвусмислено предложението за предлаганите промоционални предложения като такива;

28.4. представят ясно и недвусмислено и условията за получаване на застрахователни услуги от разстояние и условията за участие в промоционалното предложение.

29. При предоставяне на застрахователни услуги от разстояние „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД задължително изисква предварителното съгласие на потребителя при използването на: телефон, факс или други средства за комуникация от разстояние, които дават възможност за осъществяване на индивидуална комуникация.

30. Използването от „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД на средства за комуникация от разстояние по предходната точка не може да бъде свързано с разходи за потребителя на застрахователни услуги.

31. При всяко предоставяне на застрахователни услуги от разстояние „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД поема задължението да докаже, че дружеството е:

31.1. изпълнило задълженията си за предоставяне на информация на потребителя на застрахователни услуги;

31.2. спазило сроковете по т. 18 от настоящите правила и чл. 12, ал. 1 или 2 от ЗПФУР;

31.3. получило съгласието на потребителя на застрахователни услуги за сключване на застрахователен договор и, ако е необходимо, за неговото изпълнение през периода, през който потребителят има право да се откаже от сключения договор по т. 18.

32. За доказване предоставянето на преддоговорна информация, както и на изявления, се прилага чл. 293 от Търговския закон, а за електронните изявления - Законът за електронния документ и електронния подпис.

33. Преддоговорната информация, както и изявленията, направени чрез телефон, друго средство за гласова комуникация от разстояние, видео връзка или електронна поща, се записват със съгласието на другата страна и имат доказателствена сила за установяване на обстоятелствата, съдържащи се в тях.

34. Всяка клауза в договор за предоставяне на застрахователни услуги, сключен от разстояние, която предвижда, че тежестта на доказване изпълнението на задълженията на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД, предвидени в ЗПФУР, е за сметка на потребителя на застрахователни услуги, е нищожна.

35. По отношение на договора за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние се прилагат и чл. 143 - 148 от Закона за защита на потребителите.

ПРЕТЕНЦИИ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА НАСТЪПВАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО СЪБИТИЕ

36. Уведомяването на Застрахователя за настъпване на застрахователно събитие и причинени вреди се извършва в съответствие с разпоредбите на чл. 105, ал. 1 и ал. 2 от Кодекса за застраховането и в сроковете, посочени в Общите условия на всеки отделен вид застраховка.

37. Уведомлението за настъпване на застрахователно събитие се изпраща в свободен текст или чрез попълване на бланка по образец на Застрахователя по електронен път. В него задължително се посочва номерът на застрахователната полица, по която се подава претенцията, както и качеството на лицето, което я предявява – застрахован, договорител, ползващо лице. Приемането се удостоверява с регистрация (входящ номер и дата) в деловодната или информационната системи (регистъра на щети) на Застрахователя.

38. За настъпило застрахователно събитие може да бъде съобщено и по телефона, като Застрахованият се задължава да подаде писмено уведомление за събитието съгласно образеца на Дружеството в първия възможен за него момент, като допълнително бъдат уточнени обстоятелствата около възникналото събитие.

ПРЕТЕНЦИЯ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

39. Претенцията за изплащане на застрахователно обезщетение се счита предявена пред застрахователя с попълненото и регистрирано уведомление, подадено пряко от застрахования или от негов законен/упълномощен представител.

40. Застрахованият е задължен да допусне Застрахователя за извършване на оглед на увреденото имущество и да му предостави всички документи, пряко свързани с установяването на застрахователното събитие и размера на вредите. Застрахователят уведомява писмено Застрахования за допълнителните документи и информация, които той трябва да представи за доказване на основанието и размера на претенцията. Застрахователят може да изисква допълнителни доказателства при спазване на нормите на чл.105, ал.3, ал.4 и ал.5 от Кодекса за застраховането. Представянето на всички доказателства (първоначални и последващи) от Застрахования се удостоверява от Застрахователя с поставянето на входящ номер и/или дата на получените документи.

41. Фактите и обстоятелствата, които се установяват по време на огледа, се вписват в констативен протокол за оглед на щетата. Протоколът се изготвя по време на извършване на огледа.

42. Застрахователят има право да изиска и получи от Застрахования и други документи и/или материали, извън посочените в договора и общите условия и/или настоящите Правила, които пряко или косвено имат отношение към застрахователното събитие и могат да послужат при определяне на основанието за изплащане на застрахователното обезщетение или размера му при спазване условията на чл. 105, ал. 4 и ал. 5 от КЗ.

43. Цялата кореспонденция трябва задължително да бъде в писмена форма във всички етапи на процеса по уреждане на претенции. Изискването на документи от Застрахования става само в писмен вид – с писмо, по електронна поща или по друг начин, който еднозначно документира това.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

44. Застрахователното обезщетение се определя в границите на лимита на застрахователното покритие, уговорен в полицата за всяко събитие по застраховката.

45. Размерът на застрахователното обезщетение се определя в зависимост от степента на съответствие между застрахователната сума и действителната/възстановителната стойност на погиналото или увредено имущество към датата на събитието.

46. Ако застрахователният договор е сключен срещу първи риск, обезщетява се пълният размер на вредата, доколкото тя не надвишава застрахователната сума по полицата.

47. В случаите, когато при наличието на един и същи имуществен интерес са сключени два или повече застрахователни договора при различни застрахователи, при еднакви покрити застрахователни рискове, и сборът на отделните застрахователни суми надвишава действителната/възстановителната стойност на застрахованото имущество, Застрахователят отговаря в такава пропорция, в каквата застрахователната сума по сключената с него застраховка се отнася към общата застрахователна сума на всички застраховки.

48. За доказване на претенцията Застрахованият представя всички необходими документи и доказателства, в т.ч., но не само - за установяване наличието на валиден застрахователен договор, качеството на застраховано лице, настъпилото застрахователно събитие, вида и размера на настъпилите щети.

49. Застрахователят, преди да вземе решение по заявената щета, преценява и обстоятелства:

49.1. настъпили по време на действието на договора и довели до увеличаване на риска, и такива, за които Застрахованият не е уведомил Застрахователя;

49.2. довели до настъпване на застрахователното събитие поради недостатъчни мерки от страна на Застрахования за съхранение и опазване на имуществото;

49.3. предизвикани от трети лица, станали причина за настъпване на застрахователно събитие.

ИЗПЛАЩАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ

50. При настъпило застрахователно събитие Застрахователят изплаща на Застрахования определеното застрахователно обезщетение в предвидения срок по чл. 107, ал. 1 от КЗ.

51. При всички случаи на отказ за плащане на застрахователно обезщетение или определяне на обезщетение, различно по размер от претендираното от Застрахования, Застрахователят изпраща мотивиран отговор до Застрахования. Застрахователят може да откаже плащане на обезщетението:

- в случаите, предвидени в сключения застрахователен договор;
- при умишлено причиняване на застрахователно събитие от Застрахования или трето ползващо се лице;
- при неизпълнение на задължение по застрахователния договор, което е значително с оглед интереса на Застрахователя и е било предвидено в закон или в застрахователния договор;
- при настъпване на вредите в резултат на събития, които не представляват покрити по застрахователния договор рискове;
- при настъпване на застрахователното събитие извън срока или териториалния обхват на застрахователния договор;
- в други случаи, предвидени със закон.

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

ВЪЗРАЖЕНИЯ И ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ, РЕД ЗА ОБЖАЛВАНЕ

53. Възникналите между страните спорове и разногласия по повод на уреждане на застрахователни претенции се уреждат чрез преговори. При непостигане на съгласие, имащият право на застрахователно обезщетение може да обжалва отказа за изплащане на претендираното обезщетение или неговия размер. Това обжалване може да стане както пред Застрахователя, така и пред компетентния съд, съгласно действащото българско законодателство. Правото на иск пред съда е независимо и самостоятелно, без да се обуславя от процедурата по обжалване пред самия Застраховател.

54. Обжалването на решението на Застрахователя се осъществява от имащият право на застрахователно обезщетение или заинтересованото лице с писмена жалба.

55. Към жалбата може да се приложат писмени доказателства, които не са били представени на Застрахователя по преписката и се отнасят до застрахователното събитие, причините за настъпването, поведението и вината на извършителя, причинил вредите, основанието и размера на застрахователното обезщетение.

56. Получената жалба се разглежда от Застрахователя в 30 (тридесет) дневен срок от получаването.

57. В случай, че при преговорите и при последвалото обжалване от страна на Застрахования не бъде постигнато разрешаване на спора, Застрахованият има правото на иск по съдебен ред по седалището на Застрахователя съгласно разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

СПОРОВЕ И ЖАЛБИ

58. Потребителите на застрахователни услуги имат всички права по ЗПФУР да подават жалби свързани с договори за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние до Комисията за защита на потребителите.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

59. Легални определения по ЗПФУР:

"Финансова услуга" е всяка услуга по извършване на банкова дейност, кредитиране, застраховане, допълнително доброволно пенсионно осигуряване с лични вноски, инвестиционно посредничество, както и предоставяне на платежни услуги.

"Средство за комуникация от разстояние" е всяко средство, което може да се използва за предоставяне на услуги от разстояние, без да е налице едновременното физическо присъствие на доставчика и на потребителя.

"Траен носител" е всеки носител, даващ възможност на потребителя да съхранява информация, изпратена лично до него, който позволява лесното ѝ използване за период от време, съответстващ на целите, за които е предназначена информацията, и който позволява идентичното възпроизвеждане на съхранената информация, в т.ч. флопи дискове, CD-ROM, DVD или хард диск на компютъра на потребителя, или паметта на мобилното устройство, на който е съхранено електронното съобщение.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

60. Настоящите правила за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние са изготвени и приети в изпълнение на изискванията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за защита на потребителите и Кодекса за застраховането. Правилата са общодостъпни за клиентите на „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД и са публикувани на електронната страница на дружеството в интернет: www.zadbg.bg

„ЗАСТРАХОВАТЕЛНО АКЦИОНЕРНО ДРУЖЕСТВО БЪЛГАРИЯ“ АД е лицензирано с решение № 432 – ОЗ от 14 юни 2013 г. на Комисията за финансов надзор на Република България за извършване на дейност като застраховател по „Общо застраховане“ съгласно Кодекса за застраховането. Извършваната от „ЗАД БЪЛГАРИЯ“ АД дейност като застраховател подлежи на контрол съгласно чл. 1, ал. 2, т. 2 от Закона за Комисията за финансов надзор.

За контакти с КОМИСИЯТА ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР:

Комисия за финансов надзор

1000 София, ул. "Будапеща" 16

централа: 02 94 04 999

факс: 02 829 43 24

e-mail: bg_fsc@fsc.bg

Подаване на жалби и документи:

e-mail: delovodstvo@fsc.bg

Настоящите правила за предоставяне на застрахователни услуги от разстояние са приети на Заседание на Управителния съвет и одобрени от Надзорния съвет на „Застрахователно акционерно дружество България“ АД, като влизат в сила и се прилагат, считано от 08.07.2015 г.