

# *Правила за провеждане на извънсъдебно разрешаване на спорове между Кардиф Животозастраховане, Клон България, Кардиф Общо застраховане, Клон България и застраховани лица /медиация/*

## **I. Въведение**

**Чл.1.(1)** С настоящите правила се урежда процедура за извънсъдебно уреждане на спорове /медиация/ между Кардиф Животозастраховане, Клон България, Кардиф Общо застраховане, Клон България /наричани по-нататък „Кардиф България“ или „Застрахователите“/ и застраховани при Кардиф България лица /наричани по-нататък „Застраховани лица“/ и/или техни наследници и/или представители.

(2) Процедурата по медиация, уредена с тези Правила не е медиация по смисъла на Закона за медиацията и актовете по прилагането му.

**Чл.2.** Медиацията съгласно тези Правила е доброволна и безплатна за Застрахованите лица, като се инициира и провежда по начина, описан по-долу, при спазване на принципа на равнопоставеност на страните, участващи в нея, в дух на конструктивност и взаимно зачитане на интересите на участниците.

## **II. Цели на медиацията**

**Чл.3.(1)** Процедурата по медиация има за цел да осигури на Застрахованите лица повторно разглеждане на откази на Кардиф България за извършване на застрахователно плащане по предявена от тях/техни наследници претенция за извършване на застрахователно плащане с личното участие на Застрахованите лица, техни наследници, законни или договорни представители и представители на Кардиф България.

(2) В процедурата по медиация страните полагат взаимни усилия за постигане на взаимно приемливо за двете страни решение с цел предотвратяване поставянето на спора за разрешаване от съд или компетентен държавен орган.

(3) В процедурата по медиация всяка от страните може да постави на преразглеждане всякакви факти и обстоятелства по конкретния спорен случай, да представи нови документи и информация, вкл. становища на независими експерти и др., да покани трети лица, които могат да допринесат за разрешаване на спора.

**Чл.4.**Процедурата по медиация се ръководи от медиатор – квалифициран юрист на Застрахователя, чиито функции са описани подробно в чл. 8 по-долу.

## **III.Обхват на процедурата по медиация**

**Чл.5.(1)** Медиация съгласно тези Правила се провежда само по отношение на:

- откази на Кардиф Животозастраховане, Клон България и Кардиф Общо застраховане, Клон България за извършване на застрахователно плащане за настъпилите рискове „смърт“ в резултат на злополука или заболяване и „трайно намалена или загубена работоспособност над 70%“ в резултат на злополука или заболяване с общ размер на застрахователната претенция над 5 000 лв., както и „временна неработоспособност“ в резултат на злополука или заболяване с размер на месечното застрахователно плащане над 500 лв., за които

- е подадена писмена жалба от Застраховано лице/негови наследници/представители;
- Застрахователите са потвърдили писмено отказа си в отговор на писмената жалба.

(2) Във всички останали случаи извън посочените в предходната разпоредба медиация по смисъла на тези Правила не се провежда.

**Чл.6.** Независимо от предходното, всички заинтересувани лица могат да поискат преразглеждане на постановен отказ за извършване на застрахователно плащане, като подадат писмена жалба до Застрахователя, както и при тяхно изрично искане да получат допълнителни разяснения по случая устно или писмено, включително да се срещнат с представители на Застрахователя.

#### **IV. Страни в процедурата по медиация. Медиатор**

**Чл.7.(1)** В процедурата могат да участват Застрахованото лице, негови законни наследници или представители и представители на Застрахователя.

(2) По желание на Застрахованото лице, негови законни наследници или представители в процедурата могат да участват и трети страни – експерти /напр. лекари,/ адвокати. Трети лица, които могат да допринесат за взаимно приемливото разрешаване на спора могат да бъдат поканени и от Застрахователите.

**Чл.8.(1)** Медиацията се ръководи от медиатора, който организира провеждането на процедурата по медиация и следи за нейното протичане съобразно записаното в тези Правила, участва активно при разглеждането на спора, като осигурява равнопоставеност на Страните.

(2) За медиатор може да бъде избран служител на Застрахователя с юридическо образование, който е завършил курс за извънсъдебно разрешаване на спорове, организиран от призната от Министерство на правосъдието професионална организация за обучение на медиатори.

.....

#### **V. Започване на процедура по медиация**

**Чл.9.** Процедурата по медиация може да се проведе при писмено изразено желание от Застраховано лице/негови законни наследници и/или представители, при условие че са налице обстоятелствата по чл.5, ал.1 по-горе.

**Чл.10.** Процедурата стартира чрез подаване на писмено заявление до Застрахователя. Писменото заявление е по образец и може да бъде получено във офиса на Застрахователя, налично е на интернет страницата на Застрахователя <http://www.bnpparibascardif.bg>. Заявлението се депозира в офиса на Застрахователя или може да бъде изпратено по куриер или на следния имейл адрес на Застрахователя [cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com).

**Чл.11.(1)** В писменото заявление съответното лице излага накратко обстоятелствата, които желае да бъдат преразгледани в процедурата по медиация и в зависимост от случая може да избере кои представители на Застрахователя да участват в Процедурата. Списъкът на служителите на Застрахователя, които могат да участват в процедурата по медиация е приложен към заявлението за започване на процедурата.

(2) Към заявлението се прилагат всички допълнителни документи, които заявителят желае да бъдат разгледани в процедурата по медиация. Заявителят може да представя нови документи и след датата на подаване на заявлението и във всеки момент до приключване на процедурата.

**Чл.12.** В срок до 3 работни дни от подаване на заявлението за започване на процедурата, медиаторът установява контакт с лицето, подало заявлението за уговаряне на дата и място на провеждане на процедурата, уточняване на участниците в процедурата и допълнителните документи/обстоятелства, които ще се разискват по време на процедурата.

**Чл.13.** Процедурата се провежда в офиса на Застрахователя в гр.София. В случай че заявителят е с местонахождение извън гр.София и при невъзможност или нежелание от негова страна процедурата да се проведе в офиса на Застрахователя, медиацията се провежда под формата на телефонен разговор, като разговорът се записва със съгласието на участниците.

#### **VI. Провеждане на медиацията**

**Чл.14.(1)** Медиацията се провежда в една или повече срещи между заинтересуваните страни, на които се обсъждат спорните въпроси и се разглеждат всички допълнително представени документи от всяка от страните.

(2) За всяка проведена среща медиаторът води протокол. Протоколът се изпраща на заявителя в срок от 3 работни дни от приключване на срещата по начин, избран от заявителя.

#### **VII. Приключване на медиацията**

**Чл.15.** В срок не по-късно от 5 работни дни от провеждане на последната среща между страните Застрахователят уведомява писмено заявителя за своето окончателно решение на Застрахователя по случая.

**Чл.16.(1)** Ако страните са постигнали взаимно приемливо решение и с оглед надлежното изпълнение на задълженията, които те са поели, медиаторът изготвя проект на извънсъдебно споразумение. Извънсъдебното споразумение се съгласува между страните и се подписва от тях.

**(2)** Страните са длъжни да спазят задължения поетите от тях в подписаното извънсъдебно споразумение.

### **VIII. Спиране и прекратяване на процедурата по медиация**

**Чл.17.(1)** Процедурата по медиация спира в следните случаи:

- По взаимно писмено съгласие на страните;
- При изрично писмено желание на заявителя.

**(2)** Процедурата може да се възобнови по искане на заявителя по всяко време до изтичане на 5 години от датата на настъпване на застрахователното събитие, по повод на което тя се провежда.

**Чл.18.(1)** Процедурата по медиация се прекратява в следните случаи:

- По взаимно писмено съгласие на страните;
- При насочване на случая за разглеждане от заявителя пред съд или друг компетентен държавен орган /Комисия за защита на потребителите или Комисия за финансов надзор/;
- С постигане на извънсъдебно споразумение между страните;
- От датата на получаване от заявителя на решението по чл15.

**(2)** След прекратяване на процедурата по медиация, тя не може да се стартира отново по отношение на същия случай.

.....

### **IX. Заключителни разпоредби**

**§1.** Настоящите Правила влизат в сила от **01.11.2014г.**

**§2.** В 6 – месечен срок от влизане в сила на тези Правила медиаторът извършва анализ на тяхната ефективност и предлага актуализацията им, в случай че е налице такава необходимост.

## **Списък на отговорните служители на Застрахователите, които участват в процедурата по медиация**

1. Юлиана Пенова – Директор Дирекция „Правна и съответствие“;
2. Иво Димитров – Оперативен директор;
3. Милена Русева – Заместник оперативен директор и Мениджър „Щети“;
4. Андриан Лалков – доверен лекар;
5. Радена Драгиева – Мениджър Отдел „Актюери“;
6. Даниела Радева – Йоцова – Заместник Търговски директор.

Медиатор: Десислава Цонева – Главен юрисконсулт

Отговорните служители от Отдел „Актюери“ и „Търговски отдел“, както и довереният лекар участват в процедурата само когато характерът на случая изисква участието на специалисти с посочената квалификация.

## ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ЗАПОЧВАНЕ НА ПРОЦЕДУРА ПО МЕДИАЦИЯ

Долуподписаният.....ЕГН.....  
/три имена/

с настоящото заявявам желанието си да бъде проведена процедура по медиация /извънсъдебно разрешаване на спора/ ми с Кардиф Животозастраховане, Клон България/Кардиф Общо застраховане, Клон България, възникнал в резултат на отказ за извършване на застрахователно плащане във връзка със следното настъпило застрахователно събитие

- смърт в резултат на злополука
- смърт в резултат на заболяване
- инвалидизация над 70% в резултат на злополука
- инвалидизация над 70% в резултат на заболяване
- временна неработоспособност в резултат на злополука
- временна неработоспособност в резултат на заболяване

Моля отбележете с „X“ застрахователното събитие, във връзка с което е спорът

по сключена застраховка със застрахователен сертификат №..... във връзка с отпуснат  
/моля посочете номера на сертификата/

кредит от.....  
/моля посочете името на финансовата институция, отпуснала кредита/

Прилагам следните нови документи по случая, които не съм предоставил/а към щетата /моля посочете документите/:

.....  
.....  
.....  
.....

Желая в процедурата да участват следните отговорни служители на Застрахователите съгласно приложения списък:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

Запознат съм, че ако не посоча лица от страна на Застрахователите, които да участват в процедурата, те ще бъдат определени от медиатора.

Заявител:.....  
/подпис/

Дата:.....