



**ПРОЦЕДУРА ПО ОБСЛУЖВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИИ
НА ЗАСТРАХОВАНИ ЛИЦА ПО ЗАСТРАХОВКА НА
КАРТОДЪРЖАТЕЛИТЕ НА АЙКАРТ АД и АЙКАРТ КРЕДИТ ЕАД
CLAIM HANDLING PROCEDURE FOR TRAVEL AND ACCIDENT
INSURANCE FOR CARDHOLDERS OF ICARD AD AND ICARD
CREDIT EAD**

В случай на застрахователно/асистанс събитие, за да получи помощ и покритие по застраховката, е задължително в срок от 48 часа от настъпване на събитието, застрахованото лице да се свърже с Асистанс компанията: */In case of insurance/assistance event, within 48 hours the Insured should contact and inform the Assistance company:*

За информация и контакт с Асистанс компанията /For Information and contact with the Assistance company:

EUROP ASSISTANCE HUNGARY, kft., BUDAPEST, HUNGARY

Tel: +359 2 9267 222

Tel: +359 2 4964 412

e-mail: operationbg@europ-assistance.hu

За информация и контакт със Застрахователя/For Information and contact with the Insurance company:

ДЖЕНЕРАЛИ ЗАСТРАХОВАНЕ АД, СОФИЯ, БЪЛГАРИЯ

Tel: +359 2 9267 222

Fax: +359 2 9267 402

e-mail: travel.claims.bg@generali.com

В случай, че Застрахованият сам е заплатил разходите за оказаната му медицинска помощ, той може да предяви претенция за възстановяване на направените от него разходи директно към Застрахователя, като представи документите, необходими за установяване на събитието, правото на обезщетение и неговия размер/*In case the Insured paid his medical or other expenses, he/she can claim for reimbursement directly to the Insurance company and he/she has to present documents, proving the occurrence of the insurance event, the right to receive indemnity and the amount of the requested indemnity.*

При настъпване на застрахователно събитие Застрахованият е длъжен/ In case of an insurance event, the Insured is obliged to:

1. Да се свърже с Асистанс компанията в срок от 48 часа от възникването на събитието на посочените телефон за контакт или чрез имейл на посочения ел. адрес за контакт/Contact the Assistance company within 48 hours of the occurrence of the insurance event on the provided telephone numbers or via email to the provided email address.
2. За български граждани и чуждестранни граждани, които пребивават постоянно или продължително на територията на България: Да уведоми Застрахователя в срок до седем дни от датата на настъпване на събитието или на завръщането в Р.България, чрез предявяване на писмена претенция по образец на застрахователя – Искане за плащане/For Bulgarian citizens and foreigners with permanent or prolonged stay on the territory of Bulgaria: The insured has to inform the insurance company within 7 days of the occurrence of the insurance event or after his return in Bulgaria by making a claim with filled in Request for payment form, provided by the Insurer;
3. За чуждестранни граждани, които не пребивават постоянно или продължително на територията на Р. България – в срок до 7 дни от датата на настъпване на събитието или от завръщането в държавата на постоянно местожителство и/или произход на застрахования, следва да уведомят Застрахователя като предявят писмена претенция – чрез електронно писмо с попълнено Искане за плащане по образец на Застрахователя/For foreigners, who have no permanent or prolonged residence on the territory of Bulgaria: The Insured has to inform the insurance company within 7 days of the occurrence of the insurance event or after his return in the country of his permanent residence and/or country of origin by making a claim via email and filled in Request for payment form, provided by the Insurer;
4. Да предостави поисканите от застрахователя документи, свързани с установяване на събитието и размера на вредите, в срока и във вида, посочен от застрахователя – в това число доказателство за датата на напускане на територията на България или територията на държавата на постоянно местожителство или произход на Застрахования, и доказателство за активиране на индивидуалното покритие за конкретното пътуване в чужбина посредством трансакции с картата/The Insured has to provide documents in the timeline and in the form, requested by the Insurer, through which the occurrence of the event and the amount of the claim are confirmed – including proof for the date of departure from the territory of Bulgaria or from the territory of the country of permanent residence and/or origin of the Insured, and proof for the activation of the individual insurance coverage for the trip abroad with transactions with the insured card.
5. Документите за завеждане на претенцията могат да бъдат изпратени към Застрахователя в оригинал или сканирани по имейл на operationbg@europ-assistance.hu и travel.claims.bg@generali.com/The requested documents can be sent to the Insurer in original or scanned via email to the following email addresses: operationbg@europ-assistance.hu и travel.claims.bg@generali.com.
6. След като Застрахованият предостави всички изискуеми документи, Застрахователят разглежда претенцията в установения от закона срок. За да се пристъпи към изплащане на обезщетение, Застрахованият трябва да предостави на Застрахователя задължително следните документи **в оригинал** - фактури, сметки и фискални бонове за всички извършени разходи/After the Insured provides all



requested documents, the Insurer reviews the claim within the period established by law. In order for payment of the insurance indemnity to be made, the Insured is obliged to present the following documents **in original** – invoices, receipts, bills for all expenses.

**НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ ЗА ПРЕДЯВЯВАНЕ НА ПРЕТЕНЦИЯ КЪМ
ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ИЗВЪРШЕНИ РАЗХОДИ ОТ
ЗАСТРАХОВАНОТО ЛИЦЕ**

LIST OF NEEDED DOCUMENTS FOR REIMBURSEMENT CLAIM

Застрахованият е длъжен да предостави към всяка претенция/The Insured is obliged to present the following with every insurance claim:

- доказателство за датата на напускане на територията на България за всяко отделно пътуване в чужбина (за български граждани и чужденци, пребиваващи постоянно или продължително на територията на България) или доказателство за напускане на територията на държавата на постоянно пребиваване и/или произход на застрахования за всяко отделно пътуване в чужбина (за чужденци, които не пребивават на територията на България продължително или постоянно)/Proof for the date of departure from the territory of Bulgaria for each trip abroad (for Bulgarian citizens and foreigners with prolonged or permanent residence on the territory of Bulgaria) or proof for the date of departure from the territory of the country of permanent residence or/and origin for each trip abroad (for foreigners with no permanent or prolonged stay on the territory of Bulgaria);
- Доказателство за активиране на индивидуалното покритие с трансакции със застрахованата карта за всяко отделно пътуване в чужбина/Proof for the activation of the individual insurance coverage with transactions for every trip abroad;

Раздел I. Територия на валидност: цял свят с изключение на териториалните граници на Република България за българските граждани и на държавата на постоянно местожителство и произход на Застрахования за чужденстранни граждани/Section I. Territorial validity: Worldwide, excl. Bulgaria for Bulgarian citizens and the country of permanent residence and origin of the Insured for foreigners

1. Смърт от злополука/Accidental death

- Попълнено Искане за плащане по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
- Копие на Акт за смърт/Copy of Death Certificate
- Копие на съобщение за смърт/Copy of death notification (doctor's report/epicrisis – containing information about the cause of death)
- Ако смъртта на настъпила вследствие на ПТП – копие на полицейски протокол за ПТП/In case the death has been caused by a road accident – copy of police report;

- Ако починалия е бил шофьор на МПС и смъртта е настъпила вследствие на ПТП – резултати от кръвна проба за наличие на алкохол или наркотици в кръвта/In case the Insured was operating a motor vehicle and the death was caused by a road accident – blood test results for alcohol and narcotics;
 - Доклад от аутопсия/ Autopsy report
 - Копие на удостоверение за наследници/Copy of Certificate for inheritance
 - Удостоверение за банкови сметки в лева (щ.д., евро) на всички наследници/Bank account certificates of all legal heirs (BGN, EUR or USD currency);
- 2. Пълна трайна загуба на трудоспособност от злополука/ Permanent total disability due to accident**
- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
 - Копие на Решение на ТЕЛК/НЕЛК за първично освидетелстване и определен процент трайно намалена трудоспособност/ Copy of decision of Expert Labour Medical Commission/National Expert Medical Commission for initial certification and determination of the proportion of permanent disability;
 - Медицински доклад/Епикриза/Анамнеза, съдържащи точна диагноза и назначено лечение/ Medical report/Epicrisis/Ambulatory sheet with diagnosis, anamnesis, performed laboratory test results and investigations;
 - Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency);
- 3. Дневни пари за болничен престой по 10 EUR на ден с максимум до 20 дни/ Daily benefits for hospital 10 EUR per day stay with max of 20 days**
- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
 - Епикриза с данни за дните болничен престой/Medical report/Epicrisis containing the duration of the hospital stay;
 - Банкова сметка в лева (евро/щ.д.);
 - Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency);
- 4. Спешни медицински разходи, вследствие на злополука или акутно заболяване/Emergency medical expenses due to accident or acute illness и/and**
- 5. Спешно зъболечение/Emergency dental treatment:**
- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
 - Застрахователен сертификат/Insurance certificate;
 - Оригинали на: сметки, фактури, фискални бонове за извършените разходи/ Original bills, invoices, receipts for medical expenses;



При плащане по банков път с кредитна/дебитна карта – банково извличение/ In case the payment is made with bank transfer or credit/debit card – payment order or card statement;

- Медицински доклад/Епикриза/Амбулаторен лист с данни за поставена диагноза, анамнеза, извършени лабораторни изследвания и тестове, и др./Medical report/Epicrisis/Ambulatory sheet with diagnosis, anamnesis, performed laboratory test results and investigations;
- Резултати от извършените изследвания (лаборатория, рентген и т.н.)/Results of performed tests and investigations (laboratory, x-ray and other);
- Рецепта с предписани медикаменти/ Prescription for prescribed medications;
- Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency)

6. Медицинско транспортиране/Emergency medical transportation - по този риск няма опция за възстановяване на разходи, услугата се предлага от Асистанс компанията/for this insurance risk there is no option for reimbursement, this is service, provided by the Assistance company;

7. Репатриране на тленни останки/Repatriation of mortal remains - по този риск няма опция за възстановяване на разходи, услугата се предлага от Асистанс компанията/for this insurance risk there is no option for reimbursement, this is service, provided by the Assistance company;

8. Разходи за ковчег / Coffin expenses - по този риск няма опция за възстановяване на разходи, услугата се предлага от Асистанс компанията/for this insurance risk there is no option for reimbursement, this is service, provided by the Assistance company;

9. Спешно пътуване на член на семейство/Emergency travel of a family member:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Бордни карти от реализираното пътуване със самолет или билетите за пътуване с влак или автобус/Boarding pass/ticket for the flight or for the bus/train;
- Оригинали на: сметки, фактури, фискални бонове за закупения билет за пътуване/ Original bills, invoices, receipts for the purchased ticket;
- При плащане по банков път с кредитна/дебитна карта – банково извличение/ In case the payment is made with bank transfer or credit/debit card – payment order or card statement;
- Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency)

10. Спешно пътуване на дете / Emergency Travel of a Child - по този риск няма опция за възстановяване на разходи, услугата се предлага от Асистанс компанията/for this insurance risk there is no option for reimbursement, this is service, provided by the Assistance company;

11. Плащане на гаранция, следствие на автомобилна катастрофа / Bail Bond due to car accident:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Полицейски протокол или друг документ, издаден от съответните институции, доказващ настъпването на ПТП и обстоятелствата за възникването му/ Police report or other document, issued by the relevant authorities, proving the occurrence and the circumstances of the road accident;
- Документ, издаден от компетентен орган, съгласно местното законодателство относно гаранцията за освобождаване/ A document issued by a competent authority in accordance with local legislation on the bail bond;
- Оригинали на: сметки, фактури, фискални бонове за гаранцията за освобождаване/ Original bills, invoices, receipts for bail bond;
- Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency);

12. Юридическо съдействие, следствие на автомобилна катастрофа / Legal expenses due to car accident:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Полицейски протокол или друг документ, издаден от съответните институции, доказващ настъпването на ПТП и обстоятелствата за възникването му/ Police report or other document, issued by the relevant authorities, proving the occurrence and the circumstances of the road accident;
- Документ, издаден от компетентен орган, съгласно местното законодателство относно настъпилото събитие/ A document issued by a competent authority in accordance with local legislation for the occurred event;
- Сключен с адвокат Договор за правна защита и съдействие/ Contract/Agreement for legal aid, signed with a lawyer;
- Документ в оригинал за извършено плащане по Договора за правна защита и съдействие (ако такова е извършвано)/Original bill/invoice for provided legal aid according to signed Contract/Agreement for legal aid (if payment is made);

13. Забавяне на полет(след втория час) / Flight delay after the 2nd hour:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Документ от авиокомпанията, доказващ забавянето на редовния полет/ Document/Confirmation issued by the air carrier in regard to the delayed flight;
- Билетите и резервациите за забавения полет/Boarding passes/Reservations for the delayed flight;

Бордни карти от реализирания полет/ Boarding passes for the actual flight that took place after the one that got delayed;

- Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени непредвидени разходи (сметки в ресторант, напитки или хотел)/Original bills, invoices, receipts for unexpected costs (restaurant checks, drinks and/or hotel accommodation);

14. Отменяне на полет / Flight cancellation:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Документ от авиокомпанията, доказващ отмяната на редовния полет/ Document/Confirmation issued by the air carrier in regard to the cancelled flight;
- Билетите и резервациите за отменения полет/Boarding passes/Reservations for the cancelled flight;
- Бордни карти от реализирания полет/ Boarding passes for the actual flight that took place after the one that got cancelled;
- Оригинали на фактури, сметки, квитанции, разписки, фискални бонове за извършени непредвидени разходи (сметки в ресторант, напитки или хотел)/Original bills, invoices, receipts for unexpected costs (restaurant checks, drinks and/or hotel accommodation);

15. Загуба на багаж / Baggage loss и/and

16. Забавяне на багаж (след четвъртия час) / Baggage delay after the 4th hour:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Доклад за нередовност с имущество, издаден от съответните летищни служби (Lost and Found)/Property irregularity report, issued by the relevant airport authorities (Lost and Found);
- Бордни карти от реализирания редовен полет/Boarding passes for the flight;
- Етикети на регистрирания багаж/ Labels of the registered baggage;
- Документ за доставка на багажа/Document for delivery of the baggage;
- Оригинали на сметки, фактури, фискални бонове за закупуване на вещи от първа необходимост/ Original bills, invoices and receipts for costs for purchasing of basic necessities - clothes and toiletries;

17. Лична отговорност / Personal Liability:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Документ, издаден от компетентен орган (полиция, прокуратура, следствие или съд) относно обстоятелствата за настъпване на събитието/ Document issued by a competent authority (police, prosecutor's office or court) regarding the circumstances of the event;

Оригинал на документ, доказващ извършено плащане на обезщетение към трети увредени лица (в случай, че такова е осъществено)/ Original document for payment of compensation to third parties (if such payment is made);

18. Настаняване в хотел по спешност / Emergency Hotel Accomodation:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Оригинал на фактура, разписка, фискален бон за настаняване в хотел на член на семейството на застрахованото лице/ Original bill, invoice, receipt for hotel accomodation costs of a family member of the Insured;

19. Прекъсване на пътуването/ Trip interruption:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/Request for payment form – provided by the Insurer;
- Копие на Акт за смърт/Copy of Death Certificate;
- Копие на Епикриза за болничен престой, съдържаща данни за поставена диагноза/Copy of Epicrisis for hospitalization, containing diagnosis;
- Доказателство за родствени връзки (напр. Копие на Акт за раждане, копие на Свидетелство за сключен брак)/Proof for family relation (for example: copy of Birth Certificate, copy of Marriage Certificate);
- Резервации за нощувки в хотел/Hotel accomodation reservations;
- Резервации, бордни карти за пътуване/Reservations, boarding passes for the travel;
- Оригинали на фактури, сметки, фискални бонове за авансово заплатените разходи за нощувки в хотел/Original bills, invoices, receipts for paid in advance accomodation costs;
- Оригинали на сметки, фактури, фискални бонове за авансово заплатените разходи за пътуване/Original invoices, bills, receipts for paid in advance travel costs;
- Кореспонденция/потвърждение с превозвача и/или хотела относно невъзстановимата част от авансово заплатените разходи за пътуване и нощувки/ Correspondence or confirmation from the air carrier and/or the hotel in regard to the non-refundable part of the advance paid costs for travel and accomodation;

Раздел II. Покрития, валидни само за територията на Република България за български граждани и на държавата на постоянно местожителство и произход на Застрахования/Section II. Territorial validity: Covers are valid only for the territory of Bulgaria for bulgarian citizens and the country of permanent residence and origin of the Insured

1. Смърт от злополука/Accidental death

- Попълнено Искане за плащане по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
- Копие на Акт за смърт/Copy of Death Certificate

- Копие на съобщение за смърт/Copy of death notification (doctor's report/epicrisis – containing information about the cause of death)
- Ако смъртта на настъпила вследствие на ПТП – копие на полицейски протокол за ПТП/In case the death has been caused by a road accident – copy of police report;
- Ако починалия е бил шофьор на МПС и смъртта е настъпила вследствие на ПТП – резултати от кръвна проба за наличие на алкохол или наркотици в кръвта/In case the Insured was operating a motor vehicle and the death was caused by a road accident – blood test results for alcohol and narcotics;
- Доклад от аутопсия/ Autopsy report
- Копие на удостоверение за наследници/Copy of Certificate for inheritance
- Удостоверение за банкови сметки в лева (щ.д., евро) на всички наследници/Bank account certificates of all legal heirs (BGN, EUR or USD currency);

2. Пълна трайна загуба на трудоспособност от злополука/ Permanent total disability due to accident

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
- Копие на Решение на ТЕЛК/НЕЛК за първично освидетелстване и определен процент трайно намалена трудоспособност/ Copy of decision of Expert Labour Medical Commission/National Expert Medical Commission for initial certification and determination of the proportion of permanent disability;
- Медицински доклад/Епикриза/Анамнеза, съдържащи точна диагноза и назначено лечение/ Medical report/Epicrisis/Ambulatory sheet with diagnosis, anamnesis, performed laboratory test results and investigations;
- Удостоверение за банкова сметка в лева (евро/щ.д.), издадено от обслужващата банка на Застрахования/ Bank account certificate, issued by the bank (BGN, EUR or USD currency);

Раздел III. Територия на валидност: цял свят с изключение на териториалните граници на Република България за българските граждани и на държавата на постоянно местожителство и произход на Застрахования/Section III. Territorial validity: Worldwide, excl. Bulgaria for bulgarian citizens and the country of permanent residence and origin of the Insured

1. Банкова карта / Bank Card: и/and

2. Изгубени / откраднати лични документи /Replacement of lost or stolen Documents:

- Писмено искане за плащане – по образец на Застрахователя/ Request for payment form, provided by the Insurer;
- Полицейски протокол от съответното полицейско управление с описание на настъпилото събитие (загуба/кражба на документи, банкови карти)/ Police report issued by the relevant police department in regard to the occurred event (loss/theft of personal documents and bank cards);



- Оригинали на сметки, фактури, фискални бонове за разходи за преиздаване на загубени/откраднати лични документи и банкови карти/ Original bills, invoices, receipts for reissuing of personal documents and bank cards;
- Документ/Потвърждение от банката-издател относно молбата за блокиране на загубената/открадната банковата карта/Document or confirmation from the bank in regard to the request for blocking the lost/stolen bank card;
- Извлечение от сметката на загубената/открадната банкова карта, съдържащо данни за размера, датата и часа на извършените неоторизирани трансакции/ Statement from the stolen/lost bank card's account, containing the amounts, the date and time of the unauthorized transactions;
- Документ/потвърждение от банката-издател относно отказа ѝ да възстанови сумите на неоторизираните трансакции/ Document or confirmation from the bank stating its refusal to reimburse unauthorized transactions;

Застрахователят си запазва правото да поиска представянето на допълнителни документи с цел определяне основанието и размера на претенцията/ The Insurer reserves the right to request additional documents in order to determine the grounds and the amount of the claim.