**Памятка для**

**получателя страхового возмещения по страховому событию в рамках программы**

**ВЗР/ВОЯЖ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приём документов по всем страховым событиям, кроме риска «Возмещение медико-транспортных расходов», осуществляется:** | **Почта России:** 107078, г. Москва, проспект Академика Сахарова, д.10, помещение XII, комната №7 ООО СК "Газпром Страхование" **ВАЖНО: по риску «Возмещение медико-транспортных расходов»** для оформления страхового возмещения принимаются только ОРИГИНАЛЫ документов, копии и сканы к рассмотрению не принимаются! |
| **Особенности урегулирования убытка** | 1. К рассмотрению предполагаемого страхового события страховая компания приступает после получения последнего необходимого и надлежащим образом оформленного документа.
2. В случае если компетентные органы / медучреждения отказываются выдавать требуемые документы без запроса СК, необходимо предоставить письменный запрос с указанием реквизитов учреждения (точный адрес и наименование).
3. В выписке/справке по риску, связанному с травматическим повреждением помимо самого диагноза, должен быть указан код диагноза по МКБ-10.
4. Перечень документов может быть скорректирован в процессе урегулирования убытка.
5. Выгодоприобретателем по данному страховому событию является Страхователь
6. Документы, предоставляемые на иностранном языке, должны быть переведены на русский язык и нотариально заверены.
7. Все медицинские справки (документы), предоставляемые в оригинале и не в оригинале, кроме тех, копии которых должны быть заверены у нотариуса (см.п.2), должны быть заверены печатью медицинского учреждения, выдавшим их.
 |
| **1.Общие документы по страховому событию** |
| **1**. копия договора страхования (полис)**2.** копии документов об оплате совокупной страховой премии (за все периоды страхования) **3.** копии документов, удостоверяющих личность Застрахованного лица: - скан копии страницы загран. паспорта с личными данными, страницей отметкой о пересечении границы по заявленному событию (эта отметка может быть поставлена на любой странице паспорта); - паспорт РФ (страницы с фото и пропиской) в том числе Получателя страхового возмещения**4.** оригинал заявления о наступлении предполагаемого страхового события, датированная и заверенная подписью Застрахованного/Заявителя.**5**. копия доверенности на представителя физического лица (если документ подписывается доверенным лицом)**6.** банковские реквизиты для перечисления страховой выплаты безналичным путем - Заявление установленного образца**7.** проездные документы до места, где произошло событие, или их заверенную копию.**8.** заявление об отсутствии проездных документов по РФ (если имеет место) |
| **2. Документы, предоставляемые в зависимости от характера страхового события:** |
| **Возмещение медико-транспортных расходов:** | * Заявление на страховую выплату (в заявление обязательно указывать причины самостоятельной оплаты мед. услуг, общую сумму понесенных Страхователем расходов, каким путем производить оплату, если безналичным, то обязательно указывать реквизиты получателя ) .
* Документы, подтверждающие факт оплаты за лечение, медикаменты и прочие услуги (квитанции, чеки) (оригиналы)
* Оригинал справки-счета из медицинского учреждения (на фирменном бланке или с соответствующим штампом) с указанием фамилии пациента, диагноза, даты обращения за медицинской помощью, продолжительности лечения, перечнем оказанных услуг с разбивкой их по датам и стоимости, итоговой суммы к оплате; фамилии врача, оказавшего медицинские услуги
* Копия полиса
* Копию загран. паспорта обязательно с визами.
* Если страховое событие произошло с несовершеннолетним, то нужно приложить свидетельство о рождении
* Банковские реквизиты для перечисления страховой выплаты безналичным путем - Заявление установленного образца

**Обращаем Ваше внимание:*** Документы, предоставленные в качестве основания для выплаты страхового обеспечения, составленные на иностранном языке, должны быть представлены с приложением нотариально заверенного перевода. Перевод может быть организован Страховщиком, в этом случае стоимость расходов на перевод и его нотариальное заверение вычитается из суммы страхового обеспечения. Решение о переводе документов принимается СК. Средняя стоимость перевода одной страницы составляет 15-20 долларов США .
* Документы предоставляются в СК в течение 30 календарных дней с момента возвращения на ПМЖ.
* Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с правилами страхования граждан выезжающих за пределы постоянного места жительства страховым событием признается оказание неотложной медицинской помощи по экстренным показаниям. Реабилитационно-восстановительное лечение страховым событием не признается и не подлежит возмещению.
* Для оформления страхового возмещения принимаются только ОРИГИНАЛЫ документов, копии и сканы к рассмотрению не принимаются!
 |
| **Гибель, утрата, повреждение багажа:** | 1. билет и багажная квитанция, выписанная на имя Застрахованного лица;
2. перечень повреждённого (утраченного) имущества, с его кратким описанием, стоимостью (Заявление установленного образца);
3. документы, фиксирующие факт утраты/повреждения багажа, составленные уполномоченными органами на месте происшествия с указанием номера багажной бирки, выписанной на Застрахованное лицо;
4. копия письма компании–перевозчика о компенсации ущерба;
5. фото повреждённого багажа.
6. Заявление о получении/неполучении компенсации ущерба от перевозчика. При подтверждении данного факта клиентом запрашивать у него документы, подтверждающие получение денежных средств.
 |
| **Возмещение расходов, вязанных с задержкой прибытия и выдачи багажа** | 1. билет и багажная квитанция, выписанная на имя Застрахованного лица
2. документы, фиксирующие факт задержки выдачи багажа, составленные уполномоченными органами на месте происшествия с указанием времени и даты получения багажа, номера багажной бирки, выписанной на Застрахованное лицо;
3. перечень предметов первой необходимости, приобретённых в связи с задержкой выдачи багажа более 6 часов на Застрахованное лицо;
4. документы, подтверждающие покупку предметов первой необходимости, приобретенных в связи с задержкой выдачи багажа более 6 часов (чеки, квитанции, выписки со счета) Застрахованным лицом.
 |
| **Задержка или отмена рейса:** | **1.** перечень расходов, связанных с задержкой/отменой – Приложение к Заявлению (п. 1.6.);**2.** письменное подтверждение о задержке рейса / отмене рейса с указанием реального времени и причины задержки: - Акт компании перевозчика, администрации аэропорта. Если Акт на иностранном языке, необходим его нотариально заверенный перевод  **или**- Информация с причиной задержки/отмены рейса с сайта авиакомпании/аэропорта, при этом в убыток выкладывается скриншот с сайта и ссылка на сайт;**3.** чеки, квитанции, счета, выписки со счета по оплате мобильной связи и другие документы, подтверждающие факт имевших место расходов. Если чеки на иностранном языке, необходим их нотариально заверенный перевод |
| **Непредвиденные транспортные расходы по возвращению на ПМЖ** | **1**. Документы, подтверждающие причину преждевременного возвращения Застрахованного к месту постоянного жительства:- медицинские документы, подтверждающие расстройство здоровья близкого родственника, смерть; - копии документов, подтверждающих степень родства;**или**- повреждение имущества Застрахованного: документы из КО, подтверждающие, факт пожара, ПДТЛ, произошедшее с имуществом Застрахованного; - документы, подтверждающие право собственности на поврежденное имущество. **2.** проездные документы до места постоянного жительства (или их заверенную копию);**3.** чеки, квитанции, счета, выписки со счета и другие документы, подтверждающие факт имевших место транспортных расходов по возвращению Застрахованного к месту постоянного жительства.**4.** оригиналы документов, подтверждающих возврат стоимости авиабилетов, по несостоявшейся поездке или письменный отказ в возврате денежных средств |
| **Гражданская ответственность** | **1.** Решение суда по обеспечению иска в отношении Застрахованного. Если Решение суда на иностранном языке, необходим нотариально заверенный перевод;**2.** Счета, подтверждающие оплату расходов на адвоката, эксперта и т.д.;**3**. Иные документы, обосновывающие необходимые и целесообразно понесенные расходы по спасению жизни и имущества. |
| **Отмена поездки**  | * + - 1. Общие документы по событию:
* Свидетельство ИНН
* В случае самостоятельной организации поездки:
* документы, подтверждающие бронирование отеля (бронь отеля), проездных билетов (э/билет, маршрутная квитанция);
* документы, подтверждающие фактические расходы на приобретение проездных документов и бронирование отеля (туристический договор, чеки, квитанции и т.п.);
* оригиналы документов, подтверждающих возврат стоимости авиабилетов, проживания в гостинице по несостоявшейся поездке или письменный отказ в возврате денежных средств;
* В случае в случае организации поездки туроператором:
* оригинал договора с туроператором (авиаперевозчиком), на основании которого производилась оплата билетов и бронирование отеля;
* оригинал документов, подтверждающих оплату Договора о туристической поездке (чеки, квитанции);
* оригиналы документов, подтверждающие возврат туристической компанией части суммы денежных средств по Договору о туристической поездке: калькуляция возврата и расходный кассовый ордер. Или письменный отказ в возврате денежных средств.
* справка туристического агентства о понесённых Застрахованным лицом расходов, связанных с оплатой штрафных санкций, взысканных за отмену поездки в соответствии с Договором по предоставлению туристических услуг
1. Документы, в зависимости от причины отмены поездки:
* Болезнь/ смерть близкого родственника:
* оригиналы документов, подтверждающие внезапное расстройство здоровья застрахованного (его супруга (супруги) или их близкого родственника) – выписка из медицинской карты, справка из медицинского учреждения с периодом амбулаторного/стационарного лечения;
* свидетельство о смерти;
* копия документа, подтверждающего степень родства;
* копия документа, удостоверяющего личность родственника или супруга (супруги) – российский паспорт (страницы с фото и пропиской);
* Повреждение имущества Застрахованного:
* Документы из КО, подтверждающие, факт пожара, ПДТЛ, произошедшее с имуществом Застрахованного;
* Документы, подтверждающие право собственности на поврежденное имущество.
* Судебное разбирательство:
* заверенная судом судебная поездка.
 |
| **Смерть НС** | 1. Оригиналы документов компетентных органов (если имело место обращение в компетентные органы): * Противоправные действия третьих лиц:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела
* Несчастный случай на производстве:
* акт по форме Н–1 о несчастном случае на производстве
* Дорожно–транспортное происшествие:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела;
* справка о ДТП, Приложение к Справке о ДТП с содержанием сведений о потерпевших лицах;
* копия доверенности на право управления или путевой лист (при необходимости).
* копия договора на аренду а/м – в случае, если а/м был арендован
* водительское удостоверение

**ВАЖНО:** если ТС принадлежит застрахованному лицу и находилось под его управлением либо передано под управление другому лицу, необходимо в/у как Застрахованного лица, так и водителя. Если ТС принадлежит третьему лицу (например, такси), застрахованное было пассажиром, в/у не требуется.2. Оригиналы документов, подтверждающих наступление события:* проездные документы до места, где произошёл страховой случай, или их заверенную копию
* свидетельство о смерти (достаточно копии, заверенной у нотариуса)
* справка о смерти с указанием причины смерти и/или медицинское свидетельство о смерти (достаточно копии, заверенной у нотариуса)
* документы в зависимости от места наступления смерти:
* Если смерть наступила вне медицинского учреждения:
* акт судебно–медицинского исследования или выписка из данного документа (если исследование не производилось — копия заявления родственников об отказе от вскрытия и копия справки из патологоанатомического отделения, на основании которой выдается свидетельство о смерти);
* Если смерть наступила в больнице:
* протокол патологоанатомического исследования (если исследование не производилось — копия заявления родственников об отказе от вскрытия и копия справки из патологоанатомического отделения, на основании которой выдается свидетельство о смерти);
* посмертный эпикриз.

 |
| **Инвалидность НС** | 1. Оригиналы документов компетентных органов (если имело место обращение в компетентные органы): * Противоправные действия третьих лиц:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела
* Несчастный случай на производстве:
* акт по форме Н–1 о несчастном случае на производстве
* Дорожно–транспортное происшествие:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела;
* справка о ДТП, Приложение к Справке о ДТП с содержанием сведений о потерпевших лицах;
* копия доверенности на право управления или путевой лист (при необходимости).
* копия договора на аренду а/м – в случае, если а/м был арендован
* водительское удостоверение

Важно: если ТС принадлежит застрахованному лицу и находилось под его управлением либо передано под управление другому лицу, необходимо в/у как Застрахованного лица, так и водителя. Если ТС принадлежит третьему лицу (например, такси), застрахованное было пассажиром, в/у не требуется.2. Оригиналы документов, подтверждающих наступление события:* справка МСЭК об установлении группы инвалидности (снимается копия с оригинала документа, и заверяется сотрудником при приеме)
* направление на медико–социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно–профилактическую помощь (заверенная бюро МСЭК копия)
* оригинал выписки из амбулаторной карты за весь период лечения травмы из поликлиники по месту жительства
* оригинал выписки из карты стационарного больного (если в связи с травмой было стационарное лечение)
 |
| **Телесное повреждение НС (травма)** | 1. Оригиналы документов компетентных органов (если имело место обращение в компетентные органы): * Противоправные действия третьих лиц:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела
* Несчастный случай на производстве:
* акт по форме Н–1 о несчастном случае на производстве
* Дорожно–транспортное происшествие:
* постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела;
* справка о ДТП, Приложение к Справке о ДТП с содержанием сведений о потерпевших лицах;
* копия доверенности на право управления или путевой лист (при необходимости).
* копия договора на аренду а/м – в случае, если а/м был арендован
* водительское удостоверение

Важно: если ТС принадлежит застрахованному лицу и находилось под его управлением либо передано под управление другому лицу, необходимо в/у как Застрахованного лица, так и водителя. Если ТС принадлежит третьему лицу (например, такси), застрахованное было пассажиром, в/у не требуется.2. Оригиналы документов, подтверждающих наступление события:* выписка из амбулаторной карты за весь период лечения травмы из поликлиники, оформлявшей листок нетрудоспособности;
* выписка из карты стационарного больного (если в связи с травмой было стационарное лечение)
 |