

## Как собрать документы на выплату в случае, если Застрахованный оплатил услуги по оказанию медицинской и/или медико-транспортной помощи в Поездке?

- По возвращении туристу необходимо собрать пакет документов и подать его на возмещение в адрес Страховой Компании. ([Перечень необходимых документов](#))
- Заявление является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ документом. Его необходимо, заполнить и предоставить за подписью застрахованного или доверенного лица.

*Полные банковские реквизиты рублевого счета, полученные в отделении банка, можно приложить к заявлению. Получателем может быть только один из туристов (или его законный представитель или выгодоприобретатель), указанных в договоре страхования. Турагентство НЕ является Получателем.*

- Документы принимаются к рассмотрению в ERV строго согласно перечню . Пакет документов направляется почтой **119049, город Москва, 4-й Добрынинский переулок, дом 8, помещение С14-1, офис С14-01, Акционерное общество «ЕРВ Туристическое Страхование»**

или курьерской службой/самостоятельно **г. Москва, Б. Каретный пер., д.20, строение 3, подъезд 4. Этаж 3-й «Савитар Групп».**

*Обращаем ваше внимание, что документы, присланные в электронном виде, на рассмотрение не принимаются, а также экспертиза и выплата страхового возмещения по ним не производится.*

- Срок рассмотрения документов - 30 рабочих дней с момента поступления [ПОЛНОГО пакета документов](#) в ERV.

*Если пакет документов неполный, то сотрудники страховой компании связываются с туристом или турагентством по телефону/электронной почте или направляют соответствующий запрос.*

- Отследить поступление документов и статус рассмотрения дела можно на сайте [www.erv.ru](http://www.erv.ru) в разделе *Страховой случай* / [Проверить статус страхового случая](#), указав номер полиса/брони или информации по страхованию, без пробелов и дополнительных символов.
- Страховая выплата производится на расчетный счет, указанный в заявлении. В случае не признания события страховым полностью или частично в адрес Застрахованного лица направляется официальное письмо с объяснением причин отказа в выплате.

### На что надо обратить внимание при сборе документов?

#### **Заявление:**

Заполняется туристом, с которым наступило страховое событие (законным представителем), в котором он указывает подробности случая, дату обращения, диагноз, перечень расходов с указанием стоимости и валюты, в которой были оплачены расходы по случаю. Можно ориентироваться на [образец](#).

Получение денежных средств третьим лицом предусматривает наличие соответствующей нотариальной доверенности.

Итого представляются следующие документы:

1. Заявление (-ия);
2. Полные банковские реквизиты рублевого счета;

### **Страховой полис/информация по страхованию:**

При наличии необходимо предоставить копию полиса или информации по страхованию. При этом не забудьте оставить копию застрахованным лицам или сообщить его номер, т.к. именно по номеру полиса можно отследить этап рассмотрения заявления на сайте [www.ergv.ru](http://www.ergv.ru). в разделе *Страховой случай/ Проверить статус страхового случая* .

Итого представляются следующие документы:

1. Копия полиса/информации по страхованию (при наличие).

### **Документы, подтверждающие родственную связь:**

Необходимо предоставить копии документов (свидетельства о рождении ребенка), в случае, когда расходы были связаны с оказанием медицинской/иной помощи ребенку.

Итого представляются следующие документы:

1. Копия свидетельства о рождении.

### **Загранпаспорт:**

Необходимо предоставить копию страниц загранпаспорта (страница с фото и страницы с отметками о пересечении границ в сроки происшествия события).

Итого представляются следующие документы:

1. Копия страниц загранпаспорта

### **Платежные документы:**

Оригиналы финансовых документов, подтверждающих факт оплаты медицинских услуг. Медикаментов, прочие услуги по событию (штамп об оплате, подтверждение банка о перечислении суммы или кассовый чек).

Итого представляются следующие документы:

1. Оригиналы платежных документов.

### **Медицинские документы:**

Необходимо предоставить в оригинале медицинскую документацию по событию и оказанию лечебно – диагностических услуг, где должны быть указаны ФИ пациента, диагноз, сроки обращения, перечень оказанных услуг с итоговой суммой к оплате. При наличии рецептов на медикаменты / медицинское оборудование необходимо предъявить их в оригинале с указанием стоимости каждого медицинского товара. Все передаваемые документы на иностранном языке (за исключением английского и немецкого) должны быть переведены на русский язык.

Итого представляются следующие документы:

1. Оригиналы медицинской документации / направлений/рецептов / рекомендаций по случаю установленного образца.

### **Счета за телефонные переговоры:**

Детализацию телефонных переговоров предоставляют в оригинале с указанием номеров абонентов, а также стоимостью и датой каждого разговора.

Итого представляются следующие документы:

1. Детализация телефонных переговоров.

**Иные документы в связи с медицинскими расходами:**

Необходимо предоставить документы, подтверждающие обращение в иные сервисные службы / компании, услугами которых пришлось воспользоваться туристам для организации и оказания медицинской помощи за рубежом, где указаны даты получения услуг, детальная разбивка по стоимости. Итоговой суммой оплаты.

Итого представляются следующие документы:

1. Оригиналы документов, подтверждающие обращение за услугами иных компаний для организации медицинской помощи;
  2. Оригиналы платежных документов за оказанные услуги.
- Полный пакет документов отправляют курьерской службой (в том числе почтой РФ) с уведомлением о получении документов.
  - Отследить почтовое отправление документов можно по почтовому идентификатору на сайте почтовой службы, которой вы воспользовались, например: Почта России [www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)
  - Следует иметь в виду, что существует временной интервал между почтовым отправлением документов и их получением страховой компании.
  - Прием пакета документов на возмещение расходов по страховому случаю от застрахованных, проживающих **в Москве и ближайшем Подмосковье**, осуществляется компанией «Савитар Групп» по адресу: г. Москва, Б. Каретный пер., д.20, строение 3, подъезд 4. Этаж 3-й.
  - Адрес для отправления документов по почте: 119049, город Москва, 4-й Добрынинский переулок, дом 8, помещение С14-И, офис С14-01, АО «ЕРВ Туристическое страхование».