

## ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

### УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!



Вы покидаете пределы Российской Федерации и приезжаете в другую страну, имеющую свою историю, традиции, законы, правила оказания медицинской помощи. Медицинский сервис и стандарты медицины могут отличаться от тех, к которым мы привыкли.

Организацией медицинской помощи за рубежом по поручению Страховой компании занимается Сервисная компания ALLIANZ ASSISTANCE (предыдущее название МОНДИАЛЬ АССИСТАНС), телефон указан в настоящей памятке и в Вашем Сертификате страхования. Будьте внимательны при наборе номера. В случае возникновения необходимости медицинской помощи просим Вас в первую очередь незамедлительно связаться с Сервисной компанией и следовать ее инструкциям.

#### Внимание!

Для получения медицинской помощи Вам или Вашему представителю необходимо связаться с круглосуточным аларм-центром сервисной службы AllianzAssistance. Вам ответит русскоговорящий оператор и проинструктирует о дальнейших шагах.

#### ОКАЗАНИЕ БЕСПЛАТНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГАРАНТИРОВАНО ТОЛЬКО ПРИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОМ ОБРАЩЕНИИ В СЕРВИСНУЮ СЛУЖБУ.

При обращении в медицинские учреждения или к врачам без предварительного согласования с сервисной службой AllianzAssistance Страховщик не гарантирует компенсацию произведенных расходов. При самостоятельной оплате согласованных со страховщиком медицинских услуг Застрахованный по возвращению из путешествия должен/может в письменном виде заявить об этом Страховщику и предоставить все необходимые документы, подтверждающие факт наступления события, имеющего признаки страхового случая.

#### ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ЗАБОЛЕВАНИЯ ИЛИ НЕСЧАСТНОМ СЛУЧАЕ ПРЕЖДЕ, ЧЕМ ПРЕДПРИНИМАТЬ КАКИЕ-ЛИБО ДЕЙСТВИЯ, ВАМ НЕОБХОДИМО:

1. Связаться с Сервисной службой по нижеуказанному телефону.

КРУГЛОСУТОЧНЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР ALLIANZASSISTANCE (предыдущее название МОНДИАЛЬ АССИСТАНС) 24-HOUR ALARM CENTER ALLIANZ ASSISTANCE (previous name MONDIAL ASSISTANCE)	- Для звонков из любой страны мира / for calls from any country of the world: <b>+7 (495) 212-21-43</b> - Он-лайн звонок на сайте сервисной службы: <a href="https://www.allianz-worldwide-partners.ru/russia/contact.aspx">https://www.allianz-worldwide-partners.ru/russia/contact.aspx</a> - Электронный адрес: <a href="mailto:assistance@mondial-assistance.ru">assistance@mondial-assistance.ru</a>
--	--

При обращении в Сервисную службу просьба сообщить:

- Вы застрахованы в страховой компании Альянс, Вы - держатель (родственник держателя) банковской карты АО ЮниКредит Банк;
- фамилию, имя, дату рождения, номер и срок действия страхового сертификата;
- ваше местонахождение страна, город, название гостиницы/адрес пребывания, номер комнаты, номер телефона с кодом страны и региона, а также Ваш номер мобильного телефона при наличии, по которому координатор Сервисной компании сможет с Вами связаться
- дать краткое описание возникшей проблемы. причину обращения за помощью (жалобы);

2. Действовать согласно инструкциям сотрудников Сервисной компании.

3. Если Вы родственник держателя карты - иметь при себе копии или фотографии документов, подтверждающих родство с держателем банковской карты: свидетельство о рождении, свидетельство о браке, а также для детей-студентов дополнительно документ, подтверждающий учебу на дневном отделении зарегистрированного ВУЗа (высшего учебного заведения).

**В экстренной ситуации, когда жизни угрожает опасность**, необходимо вызвать «скорую помощь». Это возможно сделать с рецепции отеля или по мобильному телефону, набрав номер экстренного вызова (службы «911», «112» и т.п.)

При первой же возможности обязательно известите Сервисную компанию о случае. Сообщите информацию о Застрахованном и название медицинского учреждения, в которое он доставлен.

Если по тем или иным причинам имело место самостоятельное обращение за медицинской помощью и/или медицинские **услуги были оплачены наличным платежом**, Вам необходимо получить в медицинском учреждении следующие документы для обращения в Сервисную компанию по вопросу возмещения понесенных расходов:

- медицинский отчет с указанием диагноза;
- рецепт на лекарства;
- счет за лечение и лекарства;
- документ, подтверждающий оплату счетов;
- документ, подтверждающий транспортировку в медицинское учреждение с указанием даты, времени и маршрута.

#### Обязательно известите Сервисную компанию о самостоятельном обращении за помощью и самостоятельной оплате.

Для получения информации по иным случаям, не связанным с медицинской помощью, например: задержка багажа, задержка рейса, отмена поездки и т.д. Вам также необходимо связаться с круглосуточным диспетчерским центром Сервисной компании по указанному в Сертификате страхования телефону.