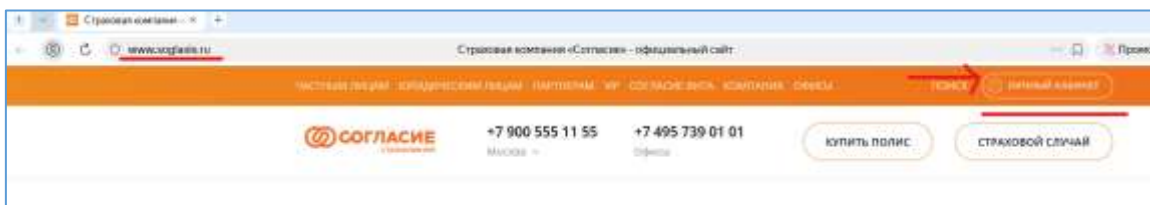


## Дистанционная подача заявления на урегулирование убытков по полисам выезжающих за пределы постоянного места жительства через личный кабинет / мобильное приложение ООО «СК «Согласие».

Уважаемый клиент!

У Вас есть возможность подать документы на рассмотрение возмещения по Договору страхования граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства, (здесь и далее – ВЗР) через личный кабинет / мобильное приложение ООО «СК «Согласие» (здесь и далее – ЛК/МП), **если заявленные расходы в рублевом эквиваленте не превышают установленный лимит дистанционного возмещения расходов – 50 000 рублей<sup>1</sup>.**

**Вход в личный кабинет** осуществляется **на официальном сайте страховщика** или через установленное **мобильное приложение**.



**Личный кабинет** физического лица на сайте ООО «СК «Согласие»:

<https://lk.soglasie.ru/new/user/auth>

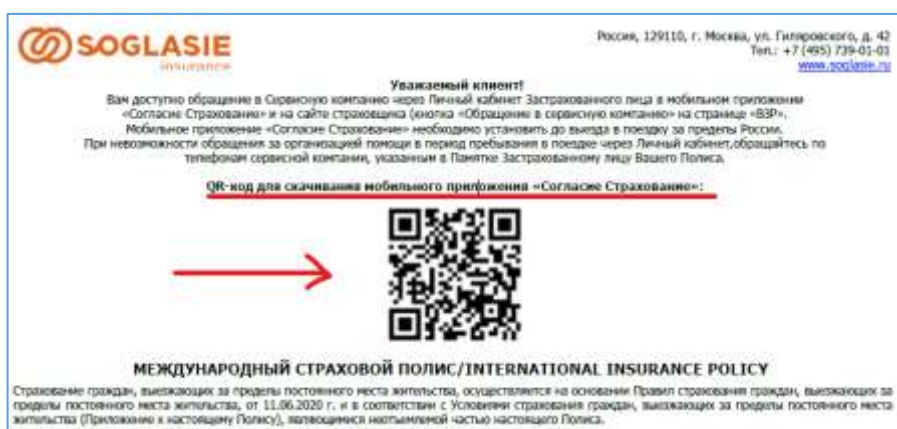
<sup>1</sup> Если заявленные расходы превышают в рублевом эквиваленте 50 000 рублей, заявление и комплект документов могут быть поданы иным способом, указанным в памятке на сайте Страховщика в разделе «Как возместить самостоятельно понесенные расходы» (документы подаются в таких случаях через офис Страховщика или направляются Страховщику почтой РФ).

**Мобильное приложение** ООО «СК «Согласие» можно скачать с официального сайта Страховщика: <https://www.soglasie.ru/mobile>

Приложение также доступно для скачивания через сторонние сервисы RuStore, Google Play и т.д.:

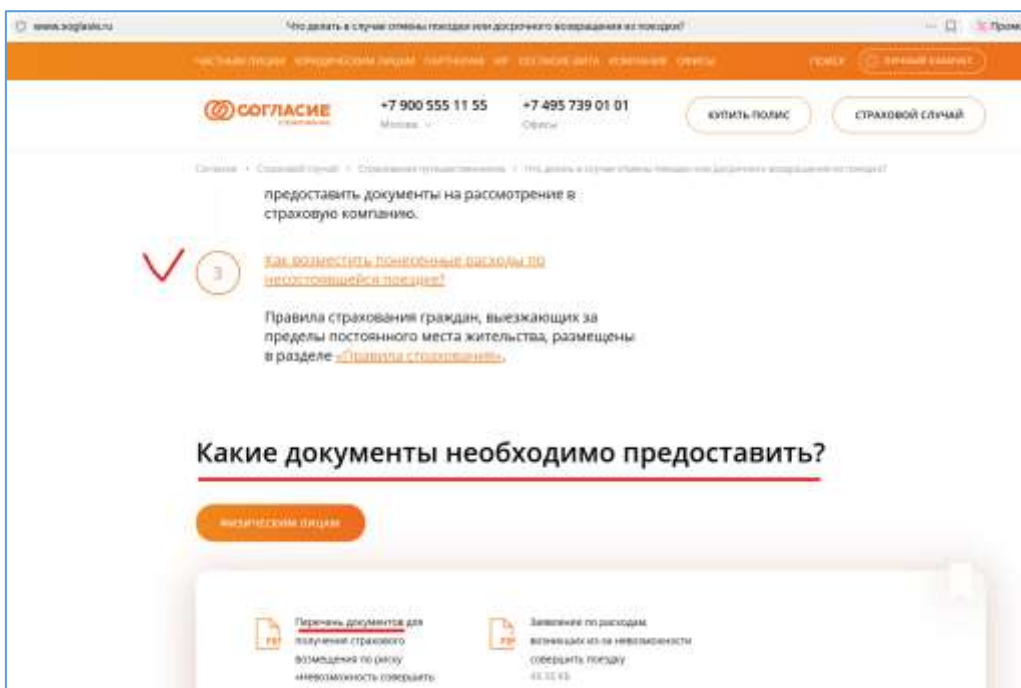


QR-код для скачивания мобильного приложения ООО «СК «Согласие» также размещен на титульной странице Договора страхования (страхового полиса ВЗР)<sup>2</sup>:



Перед подачей Заявления рекомендуем ознакомиться с перечнем документов, необходимых для рассмотрения. Перечень документов зависит от заявленного страхового события. Для уточнения перечня документов необходимо зайти на соответствующую страницу сайта Страховщика <https://www.soglasie.ru/insurance> и найти памятку в разделе «**Как возместить самостоятельно понесенные расходы**» / «**Какие документы необходимо предоставить**» в зависимости от заявленного события:

<sup>2</sup> Обращаем внимание на возможные ограничения для скачивания мобильного приложения ООО «СК «Согласие» из-за рубежа, в связи с чем рекомендуем пользователю скачать мобильное приложение до начала поездки.



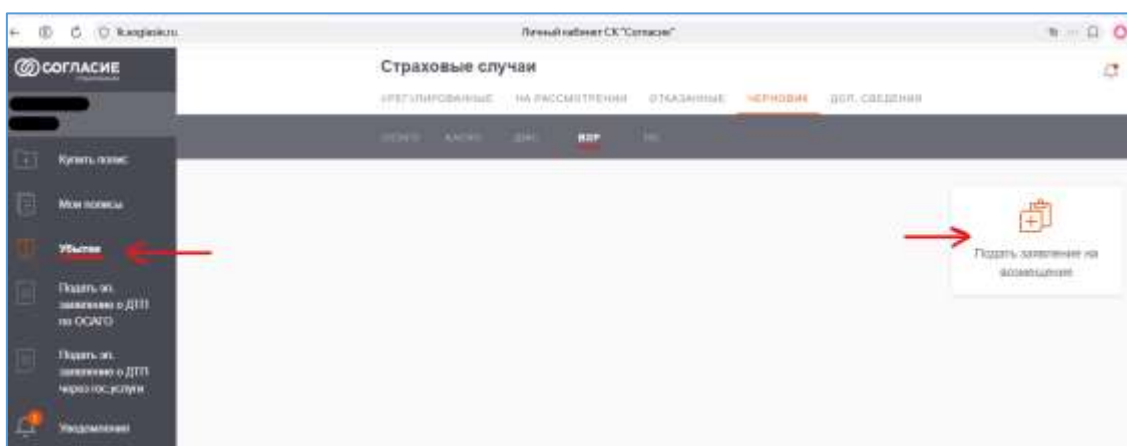
### **Требования к скан-образам и направляемым Страховщику документам (при подаче документов на рассмотрение возмещения через ЛК/МП):**

- Сканированные документы должны быть удовлетворительного качества, в том числе: в цвете оригинала, текст документа разборчив к прочтению.
- Все документы должны быть отсканированы целиком, без обрезания краев страниц, а также без применения графических редакторов изображений, за исключением опции изменения яркости и контрастности документов (в случае, если оригинал документа блеклый).
- Формат принимаемых электронных документов: **\*pdf, \*jpeg, \*jpg, \*tiff, \*png**.

**Важно:** документы, которые не удовлетворяют этим требованиям, к рассмотрению не принимаются.

- **Бланк заявления формируется автоматически** и подписывается простой электронной подписью, сформированной в ЛК/МП по завершении заполнения всех полей экранной формы электронного заявления.
- Все необходимые документы прикрепляются отдельными файлами. Допускается объединение всех страниц одного документа в один файл \*.pdf.
- **Размер ОДНОГО прикрепляемого файла не должен превышать 100 МБ.**
- Ссылки и документы, размещенные в облачных хранилищах Заявителя, не принимаются к рассмотрению\*.
- Не допускается прикрепление архивов (\*rar, \*zip, \*7z и т.д.) в ЛК/МП.

Как только необходимые документы будут подготовлены Вами в электронном виде, удовлетворяющем требования Страховщика, авторизовавшись в ЛК/МП, необходимо зайти в раздел «УБЫТКИ», перейти на вкладку «ВЗР» и нажать кнопку **«Подать заявление на возмещение»**:



Далее необходимо выбрать «тип полиса» - **ВЗР**. При наличии полиса (-ов) ВЗР в личном кабинете выбирается нужный полис, по которому наступило страховое событие.

Заявителем является совершеннолетнее застрахованное лицо или его законный представитель.

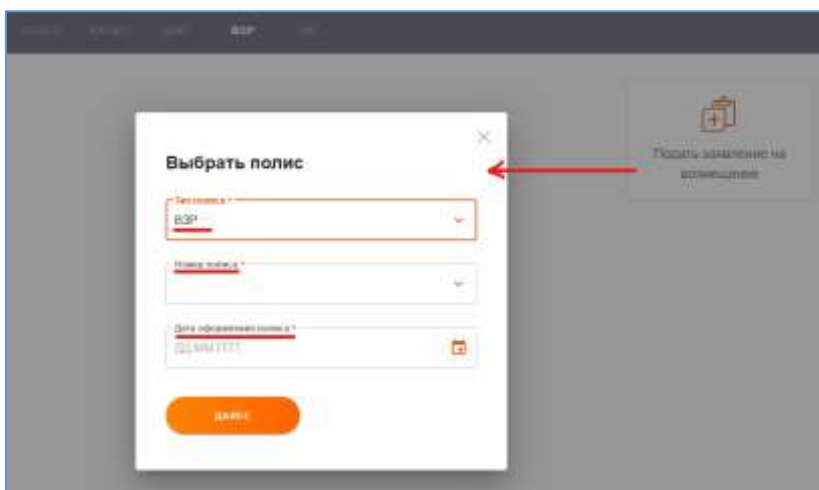
По риску «Невозможность совершить поездку» Заявителем является ЗАКАЗЧИК ТУРА. Заявления от других участников тура отдельно подавать не требуется.

Заявления на возмещение денежных средств по договорам страхования граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства (полисам ВЗР), принимаются только от ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.

**При отсутствии полиса ВЗР в личном кабинете необходимо ввести вручную** номер полиса и дату оформления договора так, как это указано в выданном на руки Международном страховом полисе<sup>3</sup>:

Полис / Policy	0050980-015865810/23МП	Сервисная компания / Service Company	AP Companies		
Страхователь / Policyholder	MEON TRAVEL & TOURISM LLC	Адрес / Address			
Территория страхования / Insurance territory	GREECE, SCHENGEN	Дата заключения Полиса / Date of conclusion of the Policy	05.05.2023		
Период страхования по программе "В", "Н", "Т", "Т" с / Insurance period for program "B", "H", "T", "T" from	20.06.2023	до / to	30.06.2023	Количество дней / Days	11

<sup>3</sup> По риску «невозможность совершить поездку» вводятся данные Договора страхования Заявителя или любого невыехавшего участника тура, если Заявитель не имеет полиса ВЗР ООО «СК Согласие».



Далее последовательно заполняются все графы выведенной на экран формы. **Поля, отмеченные звездочкой, должны быть заполнены в обязательном порядке**, в противном случае Заявление сформировано не будет, о чем Заявитель получит соответствующее экранное уведомление при попытке перейти в следующий раздел или сохранить черновик:

← **Заявление на урегулирование убытка** 🔔

1 Идентификация — 2 Общая информация — 3 Заявление — 4 Подтверждение


### Идентификация полиса

Номер полиса:  
0080900-015885810/23MPT

### Информация о застрахованном

Фамилия \*  Имя \*  Отчество

Обязательно для заполнения Обязательно для заполнения

Дата рождения \*  

Обязательно для заполнения

**В разделе «1» (Идентификация)** вводятся данные Застрахованного лица (так же, как указано в полисе):

<b>Период страхования по программам "В" с/</b> Insurance period for programs "B" from	
<b>Территория страхования/</b> Insurance territory	World wide, incl. Shengen
<b>Застрахованные лица/</b> The insured persons	<u>Smirnova Kseniia</u>

По риску «невозможность совершить поездку» вводятся данные Договора страхования Заявителя (Заказчика тура) или любого невыехавшего участника тура, если Заявитель не имеет полиса ВЗР ООО «СК Согласие».

**В разделе «2» (Общая информация)** необходимо проверить данные о Заявителе. Автоматически в экранную форму подтягивается информация, внесенная ранее при регистрации личного кабинета. Просим проверить корректность внесенных данных, в т.ч. адрес электронной почты, контактный номер телефона. При необходимости необходимо внести правки вручную, если указанная ранее информация не актуальна:

**Заявление на урегулирование убытка**

Идентификация — **Общая информация** — Заполнение — Подтверждение

**Информация о заявителе**

Имя: Иванов

Фамилия: Иван

Отчество: Иванович

Дата рождения: 01.01.1900

Серия и номер паспорта: 4600 123456

Дата выдачи: 09.09.2020

Адрес регистрации: МО, г.Храсногорск, ул.Ленина, д.15, кв.5

Риско: 123456

Электронная почта: artu@mail.ru

Номер телефона: +7 911 111 11 11

Далее в разделе «Общая информация» необходимо **выбрать СТРАХОВОЙ РИСК**, по которому подается заявление на возмещение денежных средств <sup>4</sup>:

**Общая информация**

Страховые события

Обязательно для заполнения

**Общая информация**

Медицинские, медико-транспортные и иные расходы

Невозможность совершать поездки

Задержка вылета авиарейса

Утрата или повреждение багажа

Несчастный случай

Юридическая помощь

© 2020 ООО «Уполномоченный коллекционный Банк» (САО)

**ВАЖНО:** при подаче Заявления на возмещение денежных средств, связанных с оплатой каких-либо расходов по поводу полученной ТРАВМЫ, необходимо выбирать риск **«Медицинские, медико-транспортные и иные расходы»**.

Риск **«Несчастный случай»** выбирается только в случае наличия соответствующего риска по полису ВЗР с целью получения дополнительной расчетной выплаты в соответствии с «Таблицей страховых выплат по риску «Телесные повреждения (травмы) застрахованного лица в результате несчастного случая, произошедшего во время пребывания за пределами постоянного места

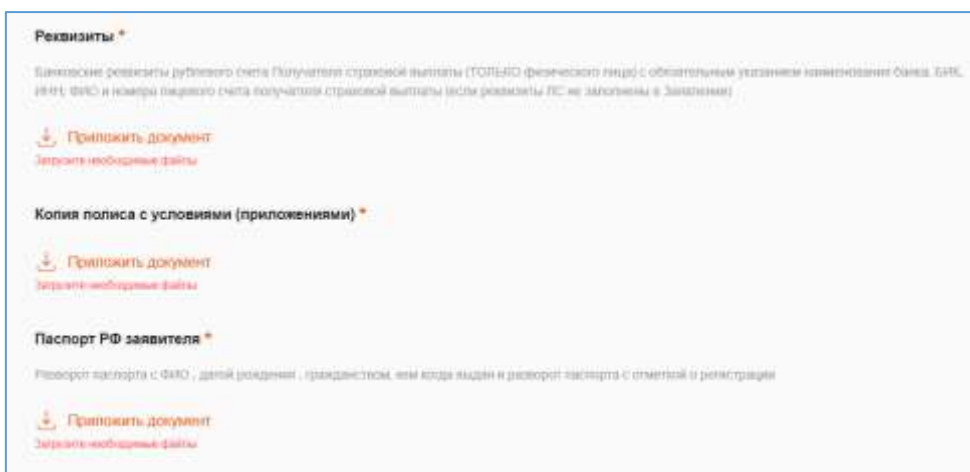
<sup>4</sup> Информация о застрахованных рисках по полису ВЗР отражена в полисе ВЗР.

жительства», если таковая предусмотрена заключенным Договором страхования в случае получения тяжелой травмы, получения группы инвалидности или гибели Застрахованного лица.

В соответствующие графы экранной формы далее прикладываются необходимые **сканы документов**:

- банковские реквизиты получателя выплаты,
- договор страхования со всеми приложениями
- разворот гражданского паспорта заявителя,
- при необходимости – разворот гражданского паспорта получателя выплаты

В случае, если какие-либо обязательные документы не приложены, при попытке сохранить черновик или перейти в следующий раздел у пользователя появится соответствующее уведомление рядом с недостающим документом:



**Реквизиты \***  
Банковские реквизиты рублевого счета Получателя страховой выплаты (ГОЛБИО физического лица) с обязательным указанием наименования Банка, даты, ИНН, ФНС и номера расчетного счета получателя страховой выплаты (если реквизиты РС не заложены в Договоре)

**Приложить документ**  
Загрузить необходимые файлы

**Копия полиса с условиями (приложениями) \***

**Приложить документ**  
Загрузить необходимые файлы

**Паспорт РФ заявителя \***  
Разворот паспорта с ФИО, датой рождения, гражданством, чем когда выдан и разворот паспорта с отменой и регистрацией

**Приложить документ**  
Загрузить необходимые файлы

В зависимости от выбранного риска далее необходимо приложить соответствующие документы.

К одному выбранному типу документов можно приложить несколько файлов, повторно нажав кнопку «Приложить документ» или выбрав сразу несколько документов одного типа для прикрепления из папки с Вашего устройства:

**Реквизиты\***

Банковские реквизиты рублевого счета Получателя страховой выплаты (ТОЛЬКО физическое лицо с обязательным указанием наименования Банка, БИК, ИНН, ОГРН и номера лицевого счета получателя страховой выплаты если реквизиты ЛС не записаны в Заявлении)

паспорт РФ Гладких С.В..pdf ✕

Приложить документ

**Копия полиса с условиями (приложениями)\***

страховой полис 01709970... ✕

страховой полис 01709970... ✕

страховой полис 01709970... ✕

страховой полис 01709970... ✕

Приложить документ

В случае поездки за рубеж необходимо также прикрепить копии всех страниц загранпаспорта Застрахованного лица, с которым наступило страховое событие, включая пустые страницы<sup>5</sup>.

Если Застрахованное лицо является несовершеннолетним/недееспособным, а заявление подает законный представитель (например, родитель) – к заявлению дополнительно необходимо прикрепить Свидетельство о рождении или Документ, подтверждающий статус опекуна.

**В разделе «3» (Заявление)** последовательно заполняются соответствующие графы экранной формы.

По риску «Невозможность совершить поездку» необходимо перечислить всех участников поездки, **отмечая галкой тех участников, которые не выехали:**

**Участники тура:**

Общее количество участников тура\* 2

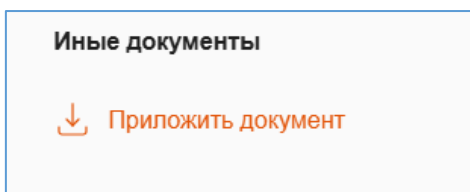
Количество не выехавших участников тура 1

ФИО участника*	Номер полиса*	Дата оформления полиса*	✕ УДАЛИТЬ
Иванов Иван Иванович	0080900-017099701\25МП	05.10.2025	
<input checked="" type="checkbox"/> Участник не выехал			
ФИО участника*	Номер полиса*	Дата оформления полиса*	✕ УДАЛИТЬ
Иванова Вера Ивановна	0080900-017099702\25МП	05.10.2025	
<input type="checkbox"/> Участник не выехал			

➔ + Добавить участника

<sup>5</sup> По риску «Невозможность совершить поездку» в обязательном порядке прикрепляются скан-копии загранпаспортов всех невыехавших участников тура.

В случае отсутствия нужного вида документа в перечне, его можно приложить, выбрав тип документа «Иные документы»:

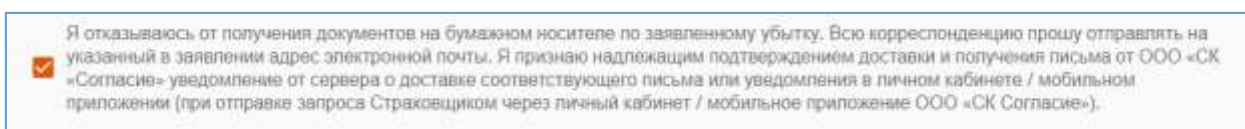


**В разделе «4» (Подтверждение)** необходимо проверить внесенную ранее информацию, а также перечень приложенных документов. При необходимости можно вернуться в соответствующий раздел Заявления и скорректировать ранее внесенную информацию и сохранить изменения.

Также необходимо проставить соответствующие разрешения/согласия в целях обработки Страховщиком информации и документов, предоставляемых Заявителем:



**ВАЖНО:** у Заявителя есть право отказаться от получения корреспонденции от Страховщика на бумажном носителе отметив «галкой» нужное поле; в этом случае Страховщик будет направлять все запросы/официальные письма Заявителю через личный кабинет Заявителя или по электронной почте, указанной в Заявлении:



При отсутствии данного согласия, все официальные письма будут направляться Страховщиком почтой РФ на адрес, указанный Заявителем в созданном Заявлении.

Далее необходимо подписать сформированное Заявление простой электронной подписью путем ввода ключа в соответствующую графу экранной формы:

Подписать ПЭП

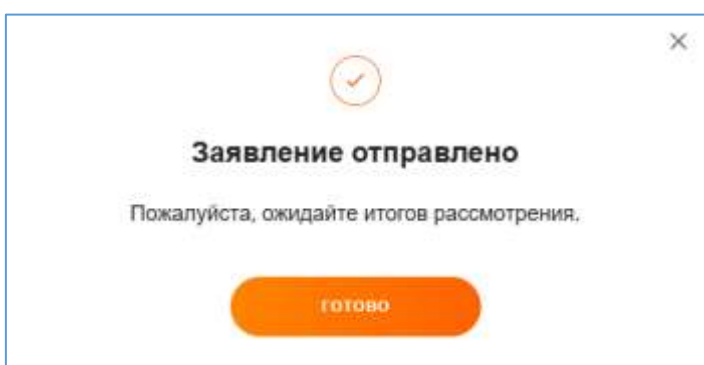
### Цифровая подпись

Ключ простой электронной подписи

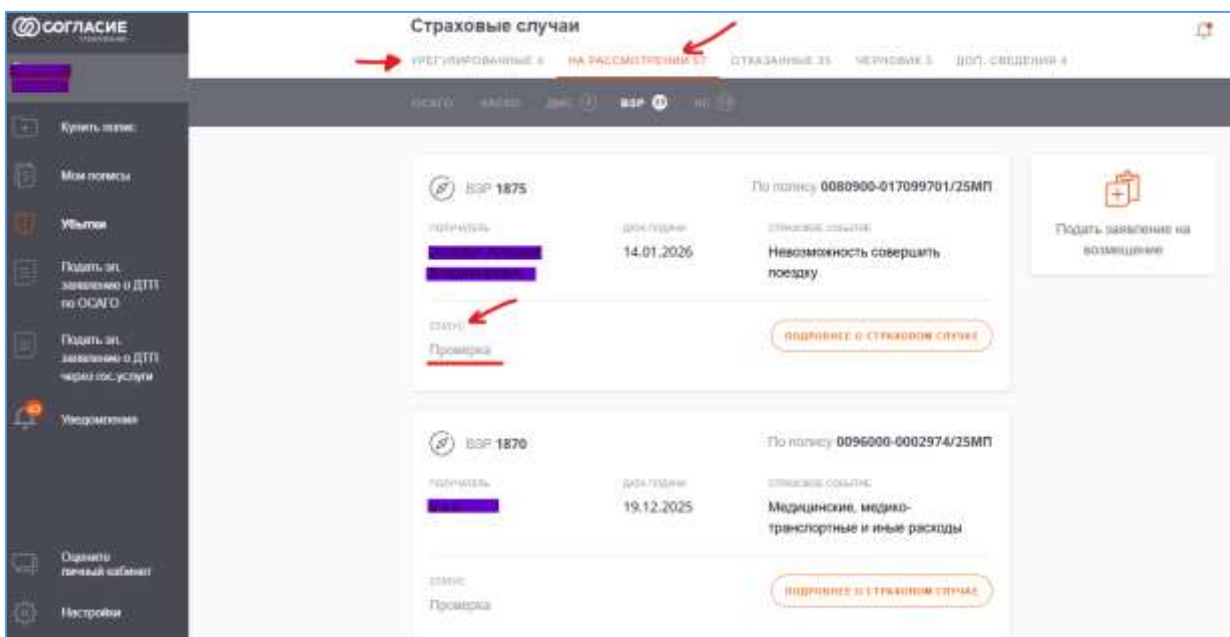
Получение ключа подписи доступно в разделе "Настройки"

[СБРОСИТЬ КЛЮЧ](#)

После успешной отправки Заявления у пользователя появляется соответствующее информационное сообщение на экране:



Сформированное Заявление отображается в блоке **«УБЫТКИ»**, в разделе **«ВЗР»**. Статус рассмотрения Заявления также отображается в личном кабинете:



### Статусы Заявления в ЛК/МП:

«**Черновик**» - Заявление не сформировано Заявителем. Необходимо завершить оформление Заявления и направить Страховщику<sup>6</sup>.

«**Проверка**» - проводится первичная проверка Заявления и приложенных документов.

«**Запрос дополнительных сведений**» - поступил запрос Страховщика на корректировку Заявления или прикрепление дополнительных документов<sup>7</sup>.

«**Отклонено**» - в случае, если Заявление не прошло первичную проверку и было отклонено Страховщиком по тем или иным причинам или автоматически, если Заявитель не предоставил ответ на запрос Страховщика, направленный через ЛК/МП.

«**На рассмотрении**» - документы акцептованы и переданы эксперту на рассмотрение.

«**Запрос документов**» - поступил запрос от эксперта Страховщика на прикрепление недостающих/дополнительных документов Заявителем.

«**Передан на выплату**» - документы рассмотрены, принято положительное решение о выплате возмещения, документы переданы в бухгалтерию на выплату возмещения на реквизиты, приложенные к Заявлению.

«**Урегулирован**» - рассмотрение Заявления завершено, осуществлена полная или частичная выплата страхового возмещения.

«**Отказ**» - рассмотрение Заявления завершено, по итогам рассмотрения принято решение об отказе в выплате страхового возмещения.

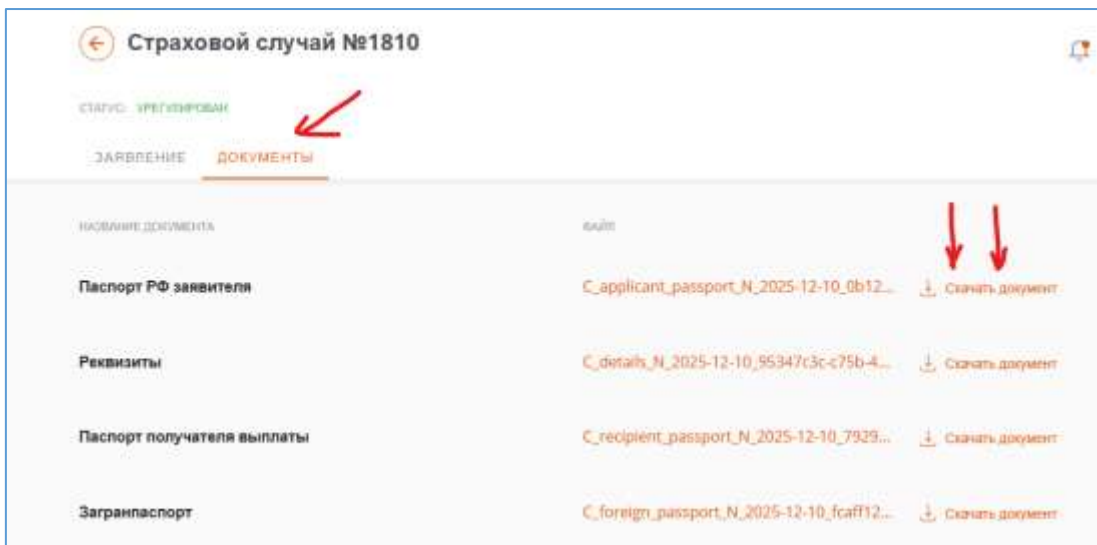
Нажав на кнопку «**Подробнее о страховом случае**» Заявитель может увидеть свое Заявление, в т.ч. его номер, а также направленные Страховщику документы:

The screenshot displays a claim summary card. At the top left, there is a navigation icon and the text 'ВЗР 1810' with a red underline. To the right, it says 'По полису 0096000-0002976/25МП'. Below this, there are three columns of information: 'ПОЛУЧАТЕЛЬ' (Петров Алексей Сергеевич), 'ДАТА ПОДАЧИ' (10.12.2025), and 'СТРАХОВОЕ СОБЫТИЕ' (Медицинские, медико-транспортные и иные расходы). At the bottom left, the 'СТАТУС' is 'Урегулирован' in green. On the bottom right, there is a red arrow pointing to a button labeled 'ПОДРОБНЕЕ О СТРАХОВОМ СЛУЧАЕ'.

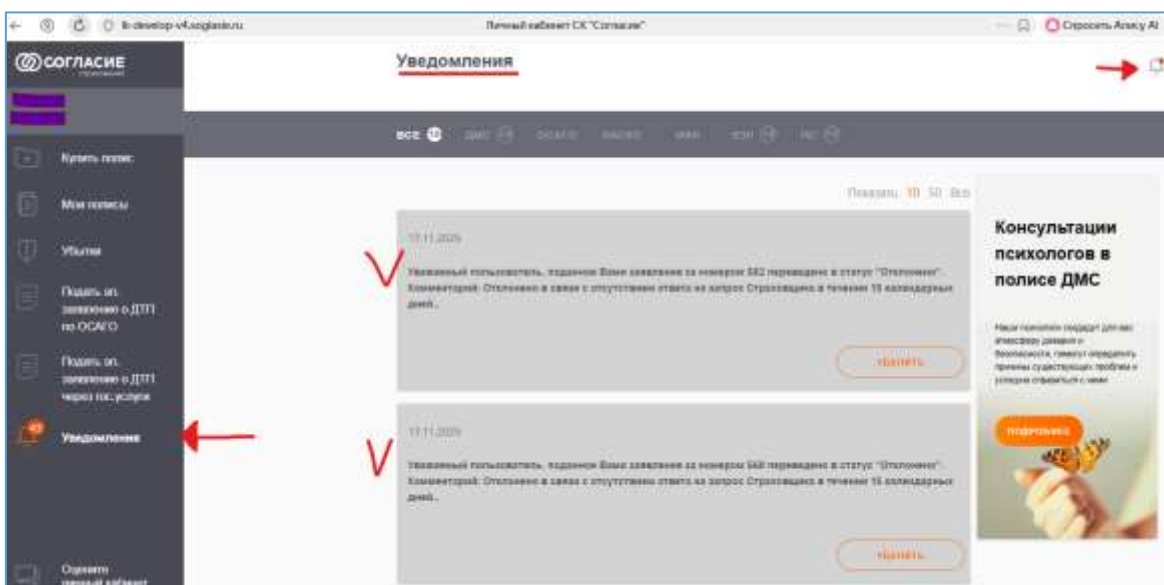
<sup>6</sup> Черновик Заявления и все приложенные к нему документы автоматически удалятся через 30 дней с даты последнего внесенного изменения, если Заявление не будет направлено Страховщику.

<sup>7</sup> В случае, если на запрос Страховщика в течение 15 календарных дней Заявителем не предоставлен ответ, Заявление автоматически переводится в статус «Отклонено».

Направленные Страховщику документы доступны для скачивания Заявителем в соответствующей вкладке Заявления:



Запросы Страховщика, а также изменение статуса рассмотрения Заявления отображаются в соответствующем разделе «**Уведомления**»:



### **ВАЖНО ЗНАТЬ:**

Страховщик оставляет за собой право запросить у Заявителя полный комплект оригиналов документов, даже если заявленные расходы не превышают 50 000 рублей.

**ООО «СК «Согласие»**, в зависимости от произошедшего события, условий Договора и Правил страхования, имеет право запросить иные документы, необходимые для принятия решения по заявленному событию.

Условиями Договора страхования (п. 6.3 Правил страхования) может быть предусмотрена **безусловная франшиза** (unconditional deductible) — часть убытка, которая не подлежит возмещению Страховщиком, т.е. размер страховой выплаты уменьшается на размер франшизы. Информация о наличии франшизы отражена в соответствующей графе Вашего страхового полиса. Франшиза применяется к каждому страховому случаю.

Если иное не предусмотрено Условиями заключенного Договора страхования, максимальный срок рассмотрения заявлений составляет **45 календарных дней** с момента предоставления Страховщику полного пакета документов на возмещение, включая запрошенные Страховщиком дополнительные документы.

**Если Вы хотите уточнить перечень необходимых документов по страховому событию или задать иной вопрос по осуществленной Вам выплате или полученному отказу, просим Вас направить соответствующий запрос<sup>8</sup> на адрес электронной почты [case\\_report@soglasie.ru](mailto:case_report@soglasie.ru) или позвонить по телефону +7 (495) 739 01 01 или +7 (900) 555 11 55, доб. 9906<sup>9</sup> для получения дополнительной информации.**

**Для заявлений, поданных через ЛК/МП, актуальный статус рассмотрения можно увидеть также в ЛК/МП.** При изменении статуса рассмотрения таких заявлений на электронную почту Заявителя дополнительно направляется соответствующее электронное сообщение/оповещение.

Недостающие и дополнительные документы, запрошенные Страховщиком, не требующие предоставления в оригинале или в виде заверенной копии, просим прикреплять **в раздел «Дополнительные документы» созданного заявления в ЛК/МП** (при получении такого запроса через ЛК/МП) или направлять **по электронной почте [case\\_report@soglasie.ru](mailto:case_report@soglasie.ru)** (при получении запроса по электронной почте).

---

<sup>8</sup> В теме письма необходимо указать ФИО Заявителя в соответствии с поданным ранее заявлением (!) и его номером (при наличии). Если Заявитель и Застрахованное лицо отличаются, в тексте письма следует также указать ФИО Застрахованного лица для идентификации дела. В тексте письма указывается суть вопроса Страховщику.

<sup>9</sup> Звонок может тарифицироваться как междугородный в соответствии с тарифами вашего оператора связи.