****

**П А М Я Т К А**

**при наступлении страхового случая**

**по ИМУЩЕСТВУ и ГРАЖДАСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ ?**

* Предпримите разумные меры по уменьшению размера ущерба и спасению имущества.
* Не изменяйте картину происшествия до осмотра нашим экспертом, если это не противоречит безопасности или уменьшению размера ущерба.
* Сфотографируйте повреждения.
* Вызовите представителей компетентных органов, чтобы зафиксировать факт события.
* В течение суток сообщите о случившемся в ПАО «Группа Ренессанс Страхование»

сообщением через **Telegram: @ReninsChatbot (**[**https://t.me/ReninsChatbot**](https://t.me/ReninsChatbot)**)**

по телефону **8-800-333-8-800 (звонок бесплатный)**

или **через он-лайн форму уведомления** на сайте [www.renins.com](http://www.renins.com) или

по электронному адресу propertyclaims@renins.com

**АВАРИЯ ВОДОПРОВОДНОЙ, КАНАЛИЗАЦИОННОЙ, ОТОПИСТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ И Т.П.**

* Обратитесь в управляющую/обслуживающую компанию или аварийную службу, даже если авария была ликвидирована самостоятельно, и вызовите их представителей для составления акта.
* Получите оригинал Акта о заливе в управляющей/обслуживающей компании, с указанием даты аварии, причин, адреса, виновных лиц, описанием повреждений, заверенный подписью ответственных лиц и печатью организации.

**Противоправные действия**

* Срочно вызовите полицию по телефону экстренных служб 112 или телефону ближайшей дежурной части и согласуйте с полицией все дальнейшие действия.
* Уточните контактные данные отделения полиции, а также ФИО и телефон следователя, который будет проводить расследование уголовного дела и получите оригинал Постановления о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела .

**ПОЖАР, ВЗРЫВ**

* Срочно вызовите пожарную охрану по телефону экстренных служб 112 или телефону ближайшей пожарной части, даже если пожар был потушен собственными силами. При взрыве вызовите МЧС и представителей ресурсоснабжающей компании.
* Обратитесь в органы государственной противопожарной службы (ОГПН)/МЧС и получите Постановление о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела и Заключение о причинах пожара или взрыва/Справку о пожаре.

**СТИХИЙНЫЕ БЕДСТВИЯ**

* Обратитесь в региональное подразделение Гидрометцентра ( Управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды) или МЧС получите Справку с описанием природных явлений на дату наступления события в районе происшествия. В случае бури, вихря, урагана, смерча справка должна содержать сведения о скорости ветра, в случае атмосферных осадков - уровень осадков и период их выпадения .

**ГРАЖДАНСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

* Если в результате аварии в вашей квартире и по вашей вине пострадало имущество третьих лиц, необходимо обратиться в компетентный орган, аналогично ситуациям, изложенным выше для получения документов по факту события (например в результате аварии системы водоснабжения, необходимо обратиться в Управляющую/обслуживающую компанию, при пожаре в ОГПН и т.д.).
* Предоставить потерпевшим свои контактные данные, номер и дату полиса и контактные данные Страховщика.
* При получении письменных претензий от потерпевших уведомить Страховщика.

**Обратите внимание:**

Операторы Справочно-консультационного центра АО «Группа Ренессанс Страхование» готовы предоставить Вам необходимые консультации круглосуточно. Информацию о документах, необходимых для рассмотрения страхового случая и определения размера ущерба, вы можете получить, позвонив нам или ознакомившись с Правилами страхования, которые вы получаете вместе со страховым полисом.

Для принятия решения по заявленному событию вам необходимо предоставить в адрес Страховщика следующие документы :

1. Заявление о выплате страхового возмещения с указанием банковских реквизитов и ИНН получателя. Бланк можно скачать на нашем сайте или наши сотрудники любезно направят его вам по первому требованию.
2. Документы о праве собственности на застрахованное имущество.
3. Документы, удостоверяющие личность собственника поврежденного имущества.
4. Документы компетентного органа по факту события.
5. Фотографии по факту события
6. Иные документы по запросу Страховщика при необходимости.

После регистрации обращения в контакт центре вам будет направлена полная информация о перечне документов, которые необходимо предоставить Страховщику, бланк заявления на выплату, контактные данные вашего Персонального Куратора, информация относительно проведения осмотра экспертом, иная дополнительная информация.

Срок рассмотрения документов составляет **5-7 рабочих дней**, в отдельных случаях **до 15 рабочий дней**.

Рассмотрение производится по копиям, в офис для передачи оригиналов приезжать не нужно, в случае необходимости, наши сотрудники вас предупредят.