

В четверг, 27 июня, в редакцию «БАНКО» поступил сигнал. Молодой человек, отец которого скончался на отдыхе в Тунисе от инфаркта, рассказал, с какими трудностями во взаимоотношениях со страховой компанией ему пришлось столкнуться. Все началось ночью 17 июня, когда пожилому мужчине стало плохо. Помощь была оказана, но спасти туриста не удалось.

Случай определенно страховой. Но полис «АльфаСтрахования», который входил в турпакет от ICS Travel Group, оказался очень скромным – в случае репатриации страховка покрывала всего \$3000, несмотря на общий страховой лимит в \$15000. «Представители Global Voyager Assistance, осуществлявшей репатриацию, позвонили мне и выслали счет на \$9000. С полной предоплатой. Мол, подписывай, плати, и мы привезем», – рассказал сын покойного. После телефонного разговора он созвонился с консульством в Тунисе. «Там мне сказали, что это стоит \$3000 и что меня обманывают». Позже молодому человеку перезвонили из медицинской службы ассистанской фирмы и предупредили, что надо оплатить репатриацию в течение дня. Иначе тело захоронят в Тунисе.

Выходить на \$6000 за предел страховой суммы не было возможности, поэтому сын туриста обратился к представителям ICS на месте. «Наши гиды помогали, как могли, но компанию, которая согласилась репатриировать тело за €2400, сын погибшего нашел сам. Вообще ситуация удивительная, репатриацию страховка всегда покрывала, да и поведение GVA объяснить трудно», – рассказала Анна Филатовская, директор по рекламе компании ICS.

Уже 27 июня тело было в России. Но вопрос остался открытым – почему всемирно известная сервисная компания заломила такую цену? И почему сотрудники практически вымогали у молодого человека деньги?

«Для Туниса \$9000 за репатриацию – это действительно немало. Но дело в том, что сервисная компания работает под гарантию расходов, и похоронный дом получает гарантию, а не деньги. Когда клиенты оплачивают расходы на месте, счета, которые они нам приносят, оказываются в два-три раза меньше», – объяснила Екатерина Богоявленская, начальник отдела урегулирования убытков и страхования путешествующих «АльфаСтрахования».

Однако эксперты отмечают, что в Тунисе последнее время возникают проблемы с платежами и запросами местных компаний и представительств – хотя наличные, ставят цены больше рыночных. По неофициальным каналам стало известно, что, несмотря на сдержанный тон своего комментария, ситуация возмутила «АльфаСтрахование», и не исключено, что будет поставлен вопрос о сотрудничестве с GVA в дальнейшем.

Источник: [ТурДом](#), 27.06.13

Автор: Срапян Е.