



Памятка по сервисным услугам в рамках программы **«Моя максимальная защита»**

**Программа комплексной защиты имущества, здоровья,
банковских карт и счетов, а также на случай потери работы**

Приветствуем Вас и благодарим за выбор Росбанк Страхование. Для Вашего удобства в этой памятке мы разместили подробную информацию о доступных Вам сервисах в рамках программы страхования.

Услуга страхования предоставляется ООО «РБ Страхование», лицензии на осуществление страхования СИ № 1580 и СЛ №1580 выданы Банком России бессрочно.

Адрес местонахождения: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д.34, этаж 2, ком. 62, тел.: +7 (495) 796-95-56. Режим работы офиса: пн—пт с 9:00 до 18:00 (МСК).

Доступные услуги

	БАЗОВАЯ	КОМФОРТ	ПРЕМИУМ
HR- помощник	—	—	2 консультации
Налоговая / Юридическая помощь	—	—	2 консультации
Телемедицина	—	—	Консультации: терапевт, расшифровка анализов, медицинский консьерж, лекарственный навигатор
Профилактическое обследование (англ. «Check-up»)	—	—	1 из 5 профилей на выбор

Услуги доступны по истечении 14 дней с даты заключения Договора.

Для получения услуг необходимо обратиться по телефону + 7 800 777 6832 (звонок бесплатный 24/7) или воспользоваться мобильным приложением, ссылку на которое можно получить путем активации на сайте компании <http://welcome.bestdoctor.ru/partner>

Услуги оказываются Сервисной организацией ООО «Бестдоктор».

Адрес: 121205, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, ул. Нобеля, д. 7, этаж/помещ. 4 / V, часть ком. / раб. место 57 / 3 ,
тел.: + 7 800 777 6832

<https://welcome.bestdoctor.ru/partner>

Правила обращения за услугами и описание услуг

HR – ПОМОЩНИК

Описание услуги:

- консультации HR-специалиста по составлению резюме и/или сопроводительного письма, по подготовке и прохождению собеседования, по продвижению резюме, состоянию рынка труда, уровню заработной платы, трендам, сервисам по поиску работы;
- анкетирование Клиента на профорientацию;
- размещение резюме и направление вакансий;
- юридическая помощь по вопросам трудового права.

Доступное для обращений время:

- по предварительной записи в рабочее время организации, кроме услуги юридической помощи по вопросам трудового права (круглосуточно).

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



Налоговая и юридическая помощь:

Описание Услуги:

- правовые консультации по вопросам налогообложения согласно действующему законодательству Российской Федерации;
- консультации по вопросам заполнения декларации 3-НДФЛ, предоставление сведений по перечню документов, прилагаемых к декларации и требованиям к данным документам, проверку комплекта и содержания документов Клиента;
- разъяснение условий договоров, за исключением договоров страхования со Страховщиком и/или любых договоров с ПАО РОСБАНК, а также компаниями ООО «РБ Страхование», ООО «РБ Страхование Жизни»;
- правовые консультации по следующим отраслям российского права:

ОТРАСЛЬ ПРАВА	ТЕМЫ, В РАМКАХ КОТОРЫХ ВОЗМОЖНО ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА ЗА УСЛУГОЙ
Гражданское право	<ul style="list-style-type: none">• договорные обязательства (положения об обязательствах, заключение и изменение договора, виды договоров);• внедоговорные обязательства (причинение вреда, моральный ущерб, необоснованное обогащение);• в отношении лиц (подтверждение, лишение дееспособности, эмансипация).
Гражданский процесс	<ul style="list-style-type: none">• подсудность;• производство в судах всех инстанций;• расчёт и уплата госпошлины.
Трудовое право	<ul style="list-style-type: none">• трудовые отношения (со стороны работника);• государственная гражданская служба;• охрана труда;• индивидуальные трудовые споры;• государственный контроль в сфере труда, проверки Роструда;• центр занятости, статус безработного.
Корпоративное право (консультация предоставляется только в отношении интересов физического лица)	<ul style="list-style-type: none">• права участников юридических лиц;• сделки с долями и акциями (купля, продажа, дарение, наследование);• корпоративные споры;• некоммерческие организации;• банкротство (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);• регистрация юридических лиц.
Военное право	<ul style="list-style-type: none">• военная служба;• служба в правоохранительных органах;• призыв на военную службу;• льготы, социальные гарантии, пенсионное обеспечение военнослужащих и служащих правоохранительных органов;• статус ветеранов боевых действий.
Интеллектуальная собственность и авторские права	<ul style="list-style-type: none">• приобретение, владение, отчуждение результатов интеллектуальной и авторской деятельности, патентов;• государственная регистрация и защита.

Семья и наследство	<ul style="list-style-type: none"> • заключение/расторжение брака; • имущество супругов; • алиментные обязательства; • лишение родительских прав, опека, попечительство, приемная семья, усыновление; • наследование по закону/завещанию, оспаривание наследства.
Жилищное право	<ul style="list-style-type: none"> • коммунальные услуги (для жилых и нежилых помещений); • управление многоквартирным домом (товарищество собственников жилья, управляющая компания); • коммунальные аварии (залив, взрыв газа и т.д.); • перепланировка и переустройство; • изменение назначения помещения; • технологическое присоединение к коммунальным сетям; • договоры на предоставление коммунальных услуг (в т.ч. для индивидуальных предпринимателей); • любая приватизация.
Недвижимость	<ul style="list-style-type: none"> • сделки с недвижимостью (купля, продажа, дарение); • ипотека; • строительство зданий и сооружений; • долевое строительство; • регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.
Земельное право	<ul style="list-style-type: none"> • сделки с земельными участками (купля, продажа, дарение); • пользование землей, категории земли, виды целевого назначения; • перевод земли в другую категорию, изменение вида разрешенного использования, градостроительное зонирование; • получение земли у государства и муниципальных образований.
Исполнительное производство	<ul style="list-style-type: none"> • реализация имущества должника; • исполнительные действия и меры принудительного исполнения; • обжалование действий/бездействия приставов.
Административное право	<ul style="list-style-type: none"> • общие нормы, административный процесс; • подведомственность, подсудность дел об административных правонарушениях, их рассмотрение и обжалование; • производство по делам об административных правонарушениях.
Арбитражное право	<ul style="list-style-type: none"> • арбитражные споры в соответствии с положениями о подсудности; • вопросы определения размера и уплаты госпошлины.
Конституционное право и права человека	<ul style="list-style-type: none"> • права человека, гарантированные Конституцией РФ; • выборы и референдум; • политические партии и иные общественные объединения, их регистрация; • местное самоуправление.
Международное право	<ul style="list-style-type: none"> • отношения, регулированные международными договорами, в которых участвует РФ; • пенсионное и другие виды соц. обеспечения при миграции; • исполнение судебных решений иностранных судов в РФ и исполнение решений судов РФ за пределами РФ; • действительность иностранных документов в РФ; • обращение в Европейский Суд по правам человека.

Правила оказания Услуги:

- выбор специализации Юриста для оказания Услуги осуществляется без согласования с Клиентом в соответствии со сложностью и спецификой обращения, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги;
- услуга предоставляется только в интересах физического лица;
- подача/отправка документов для получения налогового вычета в налоговую инспекцию не входят в перечень Услуг и осуществляется Клиентом самостоятельно;
- в случае, если Клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением Клиентом любых посреднических действий, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента, то Услуга не предоставляется.

Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются в случае, если Юристом предоставлен развернутый ответ по вопросу Клиента со ссылкой на нормативно-правовую базу и/или судебную практику и/или официальный интернет-ресурс организаций/учреждений, содержащий информацию по обстоятельствам вопроса Клиента, а также при необходимости рекомендована модель/модели поведения Клиента во время оказания Услуги в случае, если Услуга предусматривает рекомендацию.

Доступное для обращений время:

- круглосуточно

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



ТЕЛЕМЕДИЦИНА

Описание услуги:

- консультации по состоянию и профилактике здоровья, а также оказанию медицинской помощи при легких заболеваниях или недомогании (под легкими заболеваниями и недомоганиями понимаются состояния здоровья Клиента или симптомы, которые свидетельствуют об ухудшении состояния здоровья, но не требуют оказания экстренной медицинской помощи) в случаях, не требующих очного осмотра;
- консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
- оценку результатов обследования и уточнение диагноза;
- консультации по подготовке к обследованию;
- консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
- помощь в выборе узкопрофильного специалиста по симптомам и жалобам;
- подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.

Клиенту предоставляются медицинские консультации по всем вышеобозначенным вопросам, за исключением:

- вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
- вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

Правила организации оказания Услуги:

Оказание Услуги доступно Клиенту в отношении собственного состояния здоровья. Перечень Врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт.

Клиент во время проведения консультации предоставляет Врачу информацию о диагнозах Клиента, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Врачу фото/скан-копии необходимых медицинских документов через Личный кабинет.

По результатам телемедицинской консультации Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение Врача носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.

Доступное для обращений время:

- круглосуточно

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



МЕДИЦИНСКИЙ КОНСЬЕРЖ

Описание услуги:

- предоставление информации о лечебно-профилактических учреждениях, наличии специалистов, перечне оказываемых услуг, уровне сервиса, технической оснащенности, стоимости услуг;
- подбор медучреждения для прохождения обследования или лечения в соответствии со спецификой заболевания;
- организация записи на прием врача профильной специальности в клинику, на диагностическое обследование, на проведение медицинских манипуляций, операций и процедур со скидкой за наличный расчет Клиента при наличии такой возможности в клинике;
- информирование о доступности и предоставлении (при наличии) скидок на медицинские услуги в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента;
- консультирование по вопросам, связанным с правами граждан на получение медицинской помощи в рамках системы обязательного медицинского страхования, в том числе по порядку получения квот на высокотехнологичную медицинскую помощь.

Правила организации оказания Услуги:

- все расходы, связанные с непосредственным медицинским обслуживанием, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в стоимость Программы;
- при организации Услуги Сервисная организация/ Страховщик не несет ответственность за прием Клиента лечебным учреждением и оказание ему медицинских услуг. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике.

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



Лекарственный навигатор

Описание услуги:

- анализ назначенного препарата на предмет действующих веществ;
- помощь в подборе медицинских препаратов с аналогичными действующими веществами (препаратов-синонимов) по более низкой цене или в случае отсутствия назначенного препарата в аптеках в момент обращения Клиента за Услугой;
- консультирование о формах выпуска лекарственных препаратов, способах их применения, рекомендуемых условия хранения, показаниях и противопоказаниях к применению, а также побочных действиях препарата;
- проверку наличия лекарственного препарата в списке забракованных;
- поиск необходимых Клиенту аптечных товаров, проверку их наличия в ближайших аптеках, бронирование, организацию доставки в ближайший к Клиенту пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента);
- информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на аптечные товары в аптеках, отвечающих запросу Клиента.

Правила организации оказания Услуги:

- все расходы, связанные с непосредственным приобретением аптечных товаров и их доставкой, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в Программу;
- при организации Услуги Сервисная организация/Страховщик не несут ответственность за качество и возможность приобретения Клиентом аптечных товаров. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для приобретения аптечного товара.

Доступное для обращений время:

- Круглосуточно

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



Профилактическое обследование (англ. «check-up»)

Описание услуги:

Услуга включает проведение одного из 5 (пяти) планов профилактического обследования, предусмотренных Программой, включая:

1. Удаленную консультацию дежурного врача-терапевта с целью определения индивидуальных рисков здоровья Клиента и дальнейшего подбора оптимального варианта плана профилактического обследования. Консультация Врача не является обязательным условием для выбора и прохождения профилактического обследования. Клиент имеет право выбрать план профилактического обследования вне зависимости от рекомендаций Врача.
2. Лабораторную (включая забор крови и/или другого биоматериала), а также прием и консультации врачей Сервисной Организации в соответствии с одним из выбранных Клиентом планом профилактического обследования:

Профильное наполнение

Профиль	Лабораторное исследование	Врач узкой специализации
Здоровый образ жизни/диетология	НbA1c, Холестерин-ЛПВП, Триглицериды, Пролактин , Лептин (Leptin), Глюкоза, Холестерин, Холестерин –ЛПНП, Тиреотропный гормон (ТТГ), Кортизол (Гидрокортизон).	Диетолог или эндокринолог

Профиль	Лабораторное исследование	Врач узкой специализации
Сила иммунитета	Иммуноглобулины класса А (IgA), Иммуноглобулины класса М (IgM) Иммуноглобулины класса G (IgG), Клинический анализ крови: общий анализ, лейкоформула, СОЭ с обязательной «ручной» микроскопией мазка крови, С3 Компонент системы комплемента (Complement Component C3), С4 Компонент системы комплемента (Complement Component C4), Тиреотропный гормон (ТТГ, тиротропин, Thyroid Stimulating Hormone, TSH), Тироксин общий (Т4 общий, тетраiodтиронин общий, Total Thyroxine, ТТ4), Трийодтиронин общий (Т3 общий, Total Triiodthyronine, ТТ3).	Аллерголог-иммунолог
Уровень стресса	Кортизол, Пролактин, Тиреотропный гормон (ТТГ), Тироксин общий (Т4 общий, тетраiodтиронин общий, Total Thyroxine, ТТ4), С-реактивный белок (CRP), Магний , Глюкоза , Липидный профиль: скрининг.	Эндокринолог или психотерапевт
Аллергическая реакция	Панель разные аллергены: домашняя пыль (клещ Derm. Pteronyssinus), домашняя пыль (клещ Derm. Farinae), ольха, береза, лещина, рожь (пыльца), полынь, подорожник, кошка, лошадь, собака, плесень Alternaria alternate, яичный белок, молоко, арахис, лесной орех, морковь, пшеничная мука, соевые бобы	Аллерголог
Красота (состояние кожи, волос и ногтей)	Кальций общий, Магний, Железо сыворотки, Фолиевая кислота, 25-ОН витамин D, Ферритин, Марганец сыворотка. Селен сыворотка, Цинк сыворотка	Дерматолог

3. Подготовку врачом Сервисной Организации итогового развернутого заключения по результатам профилактического обследования с индивидуальными рекомендациями, перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и/или симптомов с дальнейшим назначением дополнительных обследований/консультаций при их необходимости. Дополнительные назначения и другие медицинские услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

Правила организации оказания Услуги:

Услуга предоставляется при условии, что в клиниках, с которыми у Сервисной организации заключен договор. В случае отсутствия клиники в городе проживания Клиента профилактическое обследование может быть организовано в другом ближайшем городе, где у Сервисной организации имеются договоры.

Все затраты на поездку к месту проведения профилактического обследования оплачиваются Клиентом самостоятельно.

Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (в отношении сбора, хранения и обработки данных, включая передачу третьим лицам). Согласие предоставляется перед непосредственным оказанием Услуги Клиенту.

Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются при наступлении одного из следующих случаев:

- клиент ошибочно выбрал план профилактического обследования и проинформировал об этом Исполнителя в момент оказания Услуги либо после нее;
- клиент отсутствует в согласованное время по адресу, определенному в качестве места оказания Услуги (время и место оказания Услуги согласовываются и фиксируются в момент обращения Клиента за Услугой).

Доступное для обращений время:

- по предварительной записи в рабочее время организации;

Способ обращения:

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 6832)



Особенности предоставления услуг:

Клиент имеет право отказаться от назначенного времени консультации, в том числе изменить дату прохождения профилактического обследования, менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента от назначенных консультаций более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенной консультации не ограничено.

Для предоставления более полной рекомендации Сервисная организация может запросить у Клиента всю информацию/документацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, в таком случае документация может быть предоставлена Клиентом посредством Личного кабинета Клиента.

Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются, если Клиент не ответит на звонок Специалиста/Врача либо телефон Клиента будет выключен/находиться вне зоны действия сети в назначенное время проведения консультации.

Консультации носят исключительно рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.

Для обращения за Услугой Клиенту необходимо использовать Оборудование, которое должно соответствовать требованиям указанным ниже.

Клиент самостоятельно отвечает за соответствие используемого им Оборудования. Сервисная организация/ Страховщик не несет ответственности за невозможность получения Клиентом услуг из-за неисправности/несоответствия Оборудования.

Вход в Личный кабинет и использование его функционала осуществляется Клиентом с устройств, где есть неограниченный доступ к Интернету и нет блокировки доступа к соединениям. В случае нарушения Клиентом указанных условий, Сервисная организация/ Страховщик не несет ответственность за невозможность входа / невозможность использования/некорректную работу Личного кабинета.

Порядок регистрации в личном кабинете

Самостоятельно на сайте

<http://welcome.bestdoctor.ru/partner>

1. Откройте сайт по ссылке, пройдите активацию;
2. На странице клиенту необходимо ввести свои данные для активации сервисных услуг. А именно: номер страхового полиса, ФИО, e-mail, телефон, дату рождения;
3. После активации подписки на почту Клиента придёт письмо, в котором будет ссылка на мобильное приложение. Его необходимо будет скачать и зарегистрироваться;
4. Скачайте приложение.

[Apple Store](#)
[Google Play](#)



С помощью оператора по телефону горячей линии

+ 7 800 777 6832

1. При себе иметь номер страхового полиса;
2. Оператор колл-центра задаст все необходимые вопросы и зарегистрирует Клиента в программе.

Чат с помощником 24/7:

1. Зайти в приложение в раздел «Чат»;
2. Помощник поможет в решении вопросов.