



*На 16 часов дня 12 сентября с заявлением об ущербе, понесенном по причине приостановки деятельности ООО «Южный Крест Трэвел», в «РЕСО-Гарантию» обратилось 846 человек.*

После того как туроператор сообщил о приостановке деятельности, в Центр выплат «РЕСО-Гарантии» в Москве бросились десятки пострадавших туристов. Многие из них находились в стрессовом состоянии, поэтому сотрудники страховой компании не только принимали заявления, но и успокаивали людей, потерявших надежду на комфортный отпуск. Для клиентов туроператора была оперативно организована отдельная электронная очередь, выделены дополнительные операторы и помещение. Процедура принятия и обработки заявлений от клиентов была предельно упрощена, что позволило уже к вечеру избавиться от очередей.

Помимо нескольких сотен туристов в Выплатном центре в течение дня побывало 14 съемочных бригад различных телеканалов. Кроме того, поступило множество звонков и запросов по электронной почте от представителей печатных изданий и радиостанций о ситуации, сложившейся вокруг обанкротившегося туроператора. Весь день официальный представитель компании не только отвечал на вопросы журналистов, но и параллельно разъяснял клиентам «Южного Креста» процедуру урегулирования и формирования выплаты, поскольку съемка велась в Выплатном центре – непосредственно в гуще событий. Журналисты посетили и ряд региональных филиалов компании, в полной мере оценив информационную доступность страховщика.

Каждые два часа на сайте страховщика обновлялась информация о количестве обратившихся туристов. К вечеру 11 сентября сведения о ходе урегулирования ситуации вокруг «Южного Креста» опубликовали свыше 300 средств массовой информации не только Москвы, но и регионов, жители которых пострадали от действий туроператора.

В филиалах компании в регионах также организован прием заявлений.

Наибольшая активность обращений туристов помимо Москвы зафиксирована в

Екатеринбурге, где «Южный Крест» занимал значительный сегмент туристического рынка и организовывал чартерные рейсы в Китай и Грецию. Как сообщил директор местного филиала «РЕСО-Гарантии» Иван Косьмин, за два неполных дня с заявлениями обратились 100 клиентов. Для пострадавших созданы максимально удобные условия сбора заявлений, организована отдельная очередь.

Прием заявлений также ведется в Северо-Западном региональном центре (в выплатном центре Санкт-Петербурга). Туристов обслуживают отдельно от основной очереди, на обработку документов выделено 2 дополнительных специалиста. В настоящий момент принято свыше 70 заявлений.

Много обращений – за 50 – зафиксировано в Сургуте. Здесь также увеличено количество операторов, которые работают исключительно по данному страховому случаю. Чтобы не создавать очередей, запись на прием заявлений ведется по телефону.

Кроме того, зарегистрированы обращения клиентов в Рязани, Владимире, Перми, Кемерово, Нижнем Новгороде.

Страховая компания продолжает принимать заявления от пострадавших клиентов обанкротившегося «Южного Креста».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 15.09.14