

Памятка потребителя

по программам добровольного страхования от несчастных случаев и болезней, а также имущественных интересов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства

Для членов РОСПРОФЖЕЛ

Страхование от несчастных случаев и болезней (НСИБ)

Вид личного страхования, предусматривающий выплаты при наступлении определенных Договором (полисом) случаев, связанных со здоровьем и/или жизнью Застрахованного лица.

Какие страховые риски могут быть предусмотрены Договором (полисом)



Смерть



Инвалидность



Травмы



Заболевания



Временная нетрудоспособность



Госпитализация

Страхование путешествующих

Вид страхования, обеспечивающий страховую защиту граждан во время их поездок за пределы постоянного места жительства.

Риски по страхованию путешествующих



Медицинские и медико-транспортные расходы



Осложнение протекания беременности



Экстренная стоматология



Телефонные переговоры с Сервисным Центром



Иные расходы, предусмотренные программой страхования

Не относятся к страховым случаям

По рискам страхования от несчастных случаев и болезней:

- Противоправные или умышленные действия, преступления.
- Алкогольное, наркотическое, токсическое опьянение.
- Предшествующие заболевания и/или состояния имевшие место до заключения Договора.
- Самолечение.
- Управление любыми транспортными средствами без соответствующих прав.
- Самоубийство.
- Занятия спортом, участие в соревнованиях (если иное не предусмотрено Договором).

По рискам страхования путешествующих:

- Расходы, связанные с возмещением морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов.
- Противоправные или умышленные действия, преступления.
- Самоубийство.
- Плановое лечение, самолечение, паллиативная помощь и уход.
- Расходы, возникшие в результате алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- Расходы, не отраженные и/или отдельно не оговоренные в Договоре страхования (полисе).
- Расходы, понесенные вследствие военных действий, массовых беспорядков, мятежей, забастовок.
- Расходы, превышающие установленные Договором страхования страховые суммы и/или лимиты.
- Занятия спортом, участие в соревнованиях (если иное не предусмотрено Договором).



Подробную информацию о продуктах вы найдете в «Правилах добровольного страхования от несчастных случаев и болезней, а также имущественных интересов граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства» (далее — Правила) и/или в разделе «Продукты» по адресу: www.erv.ru/products

Или свяжитесь с нами, и мы обо всем подробно расскажем!

| | |
|---|---|
| Где действует покрытие? | Весь мир* |
| Период (срок) страхования | 1 год |
| Кто должен являться Страхователем (плательщиком)? | Страхователем и плательщиком по Договору может выступать только член Роспрофжел |
| Кто может быть застрахован? | Непосредственно член Роспрофжел, а также его близкие родственники |



Близкие родственники

Отец, мать, супруги, дети, родные братья и сестры, бабушки, дедушки, внуки

* В поездке без именных транспортных документов и/или документов на проживание, страховое покрытие начинает действовать на расстоянии **200 (двести) километров и более** от административной границы постоянного места жительства и/или места регистрации Застрахованного лица в РФ. Перемещение Застрахованного лица с целью смены места жительства или исполнения им трудовых обязательств не является поездкой и не входит в страховое покрытие согласно п. 1.12. Правил.

Иностранные граждане и/или лица без гражданства, въезжающие на территорию РФ или осуществляющие поездку по РФ, не могут быть застрахованы в соответствии с Правилами.

Страховое покрытие не действует в странах, в которых Застрахованное лицо имеет **гражданство, двойное гражданство, вид на жительство, подданство** и т.д.

Заключение Договора (полиса)

Договор заключается в письменной форме на основании письменного, электронного или устного заявления Страхователя.

При заключении Договора страхования Страхователь обязан сообщить Страховщику обо всех известных обстоятельствах, имеющих значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных расходов от его наступления, а также предоставить по запросу Страховщика персональные данные (в соответствии с п. 2.3. Правил), иную необходимую информацию и/или документы.

Расторжение Договора

Договор расторгается на основаниях, предусмотренных законодательством РФ и разделом 10 Правил.



Перед заключением Договора и оплатой страховой премии вы должны в обязательном порядке ознакомиться с Правилами. Информирование о страховых продуктах и условиях осуществляется в соответствии с п. 2.1.2. Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг www.erv.ru/files/baz_standart_ZPP.pdf

«Период охлаждения»

Вы вправе отказаться от Договора в течение **14 дней** с даты его заключения и вернуть уплаченную страховую премию при условии отсутствия в этот период событий, имеющих признаки страхового случая.

В случае если вы отказываетесь от Договора в течение периода охлаждения до его вступления в силу, ERV возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если вы отказываетесь от Договора после его вступления в силу, то ERV удерживает часть страховой премии пропорционально неистекшему сроку действия Договора и размер расходов на ведение дела, согласно структуру тарифной ставки ERV.

Страховая премия не возвращается, если страховой полис использовался для получения визы и при этом виза была получена, что подтверждается отметкой о выдаче визы в заграничном паспорте Застрахованного лица, полученной им после даты заключения Договора (страхового полиса).

Страховая премия и порядок ее расчета

Страховая премия и/или страховые взносы уплачиваются в порядке и в сроки определенные Договором страхования. Без уплаты премии и/или очередного взноса Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает.

Премия рассчитывается исходя из размера страховой суммы и лимитов с применением тарифных ставок, поправочных коэффициентов (включая возрастные), с учетом степени и факторов риска. Информация о размере агентского вознаграждения предоставляется получателю финансовых услуг по его запросу.

Временная франшиза

Договором страхования может быть предусмотрена временная франшиза, как в целом по пакету страховых рисков, так и в отношении отдельных рисков.

Срок временной франшизы указывается в Договоре страхования (полисе).

Спорт

ERV покрывает занятия опасными и экстремальными видами спорта с повышающими коэффициентами и/или реализуя специализированные программы страхования.

14 дней

срок, в течение которого можно отказаться от Договора и вернуть страховую премию либо ее часть.

Подробнее: «Период охлаждения» в страховании (ЦБ РФ) www.cbr.ru/static/finprosvet/period14/index.html



Временная франшиза — период времени (дни, месяцы, годы), в течение которого Страховщик не несет ответственности по наступившим страховым событиями и не признает их страховыми случаями.

Страховой полис с покрытием спортивных рисков должен содержать отметки **RISKFUL SPORT** или **EXTREME SPORT** в графе «Дополнительно»

Что делать при страховом случае по рискам страхования от несчастных случаев и болезней?

При наступлении страхового случая Застрахованное лицо обращается в ERV с заявлением о наступлении страхового случая и прикладывает необходимые документы.

Заявить о страховом случае можно **в течение 2 (двух) лет** с даты события.

Как уведомить ERV о страховом событии в поездке или получить страховую выплату?

Если страховой случай наступил в поездке, то обратитесь по телефону Сервисного центра, указанному в страховом полисе, и следуйте указаниям сотрудников.

Если вы самостоятельно оплачивали расходы по страховому случаю в поездке, то, после возвращения из поездки, можно в течение 2 (двух) лет обратиться в ERV с заявлением о страховой выплате.

Появились вопросы по сбору и предоставлению документов?

8 800 700-63-52

ns-claims@erv.ru



Рекомендуем обязательно ознакомиться с порядком действий при наступлении страхового случая, а также с перечнем документов, которые понадобятся для страховой выплаты. Эту информацию можно найти в разделах 14 и 16 Правил.

Сроки страховой выплаты

Заявление со всеми необходимыми документами рассматривается в течение **20 (двадцати) рабочих дней**.

После этого в течение **10 (десяти) рабочих дней** составляется и подписывается Страховой акт либо направляется мотивированный отказ.

Выплата страхового возмещения производится в течение **5 (пяти) рабочих дней** со дня принятия решения Страховщиком.

Отказ в страховой выплате направляется Почтой России в течение **3 (трех) рабочих дней** со дня принятия решения.

45 рабочих дней — общий срок рассмотрения страхового случая с даты предоставления всего комплекта документов

Если предоставлен неполный комплект документов либо документы неверно оформлены, то мы уведомим вас **в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней**, указав список недостающих или некорректно оформленных документов.

В этом случае срок рассмотрения документов и принятия решения будет считаться от даты предоставления последнего из недостающих или неверно оформленных документов.

Как рассчитывается страховая выплата

Страховые выплаты по Договору рассчитываются в зависимости от размера страховой суммы, с учетом лимитов по отдельным рискам и/или в соответствии с таблицей выплат.

Налог (НДФЛ) при осуществлении выплаты не рассчитывается

Как предоставить документы на выплату?

Документы предоставляются двумя способами:

1. Передать лично по любому из адресов:



г. Москва, м. Цветной Бульвар, Большой Каретный пер., д. 20, стр. 3, подъезды 1,2, этаж 3 (компания «Савитар Групп»)

г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01 (АО «ЕРВ Туристическое Страхование»)

Часы работы: пн—пт, с 10:00 до 19:00

выходные: сб и вс

[Показать на карте](#)

Часы работы: пн—чт с 9:00 до 18:00,

пт с 9:00 до 16:45

выходные: сб и вс

[Показать на карте](#)

2. Направить почтой:



119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01 (АО «ЕРВ Туристическое Страхование»)

Документы направляются заказным письмом с уведомлением. Либо воспользуйтесь услугами любой из служб доставки

Как обратиться в ERV

Запросы, жалобы, пожелания, претензии по обслуживанию, или действиям сотрудников и т.д., можно направить:

- Письменно при личном обращении;
- Через форму обратной связи на сайте www.erv.ru;
- Почтой: 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01
- По e-mail: info@erv.ru

Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в ERV

В обращении должно быть указано:

- ФИО (для физ. лиц); наименование организации (для юр. лиц)
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- Подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче обращений от имени Страхователя;
- Подпись (для обращений на бумажном носителе). При обращении юридического лица необходимо указать ФИО лица, подписавшего обращение и предоставить документальное подтверждение его полномочий о представлении интересов юридического лица.



Для ускорения рассмотрения обращения/жалобы, рекомендуем включить в обращение номер полиса, подробное описание обстоятельств/событий, ФИО сотрудников ERV (или ФИО сотрудников партнеров ERV), копии документов, подтверждающих обстоятельства обращения или жалобы.

Обращение может быть оставлено без ответа, если отсутствует следующая информация:

- В обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг.
- В обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы.
- Обращение является рекламой и/или обладает признаками массовой (спам-) рассылки.
- Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ERV, жизни и/или здоровью и/или имуществу работников ERV или членов их семей.
- Из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.
- Текст обращения не поддается прочтению.

О компании ERV

| | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------|---|
| Полное наименование: | Акционерное Общество «ЕРВ Туристическое Страхование» | Орган надзора: | Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ) |
| Фирменное наименование: | ERV | Сайт: | www.cbr.ru |
| Телефоны: | +7 495 626-58-00 8 800 700-63-52 (для регионов России) | Адрес: | 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 |
| Адрес | 119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01 | Телефоны: | 8 800 300-30-00 (для регионов России) +7 499 300-30-00 (24/7, по рабочим дням) |
| Сайт | www.erv.ru | | |
| Рейтинг | ruAA- (Эксперт РА) | | |

Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация: АО «ЕРВ Туристическое Страхование» — член группы ETI (European Travel Insurance), которая в свою очередь является частью самой крупной сети туристических страховщиков в Европе. В нее входят 20 страховых компаний, расположенных в 20 европейских столицах.

Руководство ERV в России:



Тюрин Андрей Владимирович
Генеральный директор
Председатель Правления



Алчевая Юлия Владимировна
Заместитель генерального директора
Член Правления



Монахова Мария Юрьевна
Финансовый директор
Член Правления



Зайченко Любовь Николаевна
Главный бухгалтер

Защита прав потребителей финансовых услуг

Способы защиты ваших прав и интересов:

При досудебном урегулировании:

В Центральный Банк Российской Федерации:

- на бумажном носителе по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
- в электронной форме через Интернет приемную: <https://www.cbr.ru/Reception/>

В саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков:

- на бумажном носителе, почтой: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3
- в электронной форме: mail@ins-union.ru

В Службу Финансового уполномоченного – орган досудебного рассмотрения споров **до 500 тыс. рублей**:

- на бумажном носителе, почтой: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3
- в электронной форме: <https://finombudsman.ru/contacts/>

В остальных случаях:

При судебном урегулировании вы вправе обратиться с соответствующим заявлением в суды общей юрисдикции.

АО «ЕРВ Туристическое Страхование»

119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01

тел. 495 626-58-00, факс: 495 626-57-30 * 107; info@erv.ru; www.erv.ru

Лицензии ЦБ РФ: СЛ № 4009 от 30.05.2015, СИ № 4009 от 30.05.2015 (лицензии бессрочные)