

Общая памятка потребителя страховых услуг АО «ЕРВ Туристическое Страхование»

Что такое страхование путешественников?

Страхование путешественников — вид страхования, обеспечивающий страховую защиту граждан во время их поездок за пределы постоянного места жительства.

Что может быть застраховано?



Медицинские и медико-транспортные расходы



Гражданская ответственность



Отмена или прерывание поездки



Багаж



Несчастный случай



Иные расходы, предусмотренные программой страхования

Не страховые случаи и расходы, не принимаемые на страхование



Расходы, связанные с возмещением **морального вреда, упущенной выгоды, социальных компенсаций, штрафов, процентов.**



Расходы, не отраженные и/или отдельно не оговоренные в Договоре страхования, **плановое лечение, паллиативная медицинская помощь.**



Расходы, **превышающие** установленные Договором страхования **страховые суммы и/или лимиты.**



Противоправные или умышленные действия, самоубийства.



Расходы, понесенные вследствие **военных действий, массовых беспорядков, мятежей, забастовок.**



Подробную информацию о программах страхования вы сможете найти в Правилах и/или Полисных условиях в разделе «Продукты» сайта ERV: www.erv.ru/products.

Либо свяжитесь с нами, и мы обо всем подробно расскажем.

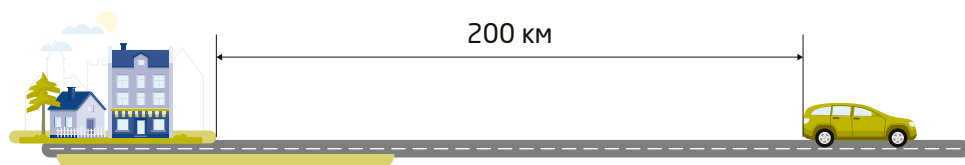
Где действует страховое покрытие?

Укажите страну путешествия при оформлении полиса, а территория страхования определится автоматически. Ваш страховой полис будет действовать на всей территории, указанной в страховом полисе.

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. 2.14. Правил и п. 2.16. Полисных условий.

Иностранцы граждане и/или лица без гражданства, въезжающие на территорию РФ или осуществляющие поездку по РФ, не могут быть застрахованы по условиям Правил и/или Полисных условий.

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



Заключение Договора страхования (полиса)

Договор страхования (далее Договор) заключается в письменной форме на основании письменного, электронного или устного заявления Страхователя.

Подробнее: см. п. 6. — «Договор страхования: заключение и прекращение» Правил страхования/Полисных условий.

При заключении Договора вы обязаны сообщить ERV обо всех известных обстоятельствах, имеющих значение для определения вероятности наступления страхового случая и размера возможных расходов от его наступления, а также предоставить по запросу ERV персональные данные (в соответствии с п. 6.6. Правил и/или Полисных условий), иную необходимую информацию и/или документы.

Перед заключением Договора и оплатой страховой премии вы должны в обязательном порядке ознакомиться с Правилами и/или Полисными условиями в зависимости от выбранной программы страхования. 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 (https://www.erv.ru/files/baz_standart_ZPP.pdf).

Расторжение Договора

Договор расторгается по основаниям, предусмотренным законодательством РФ и пп. 6.8., 6.9., 6.10. Правил и/или Полисных условий.

«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.

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

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 не истекшему сроку действия Договора и размер расходов на ведение дела.

Подробнее: «Период охлаждения в страховании» (ЦБ РФ)

www.cbr.ru/static/finprosvet/period14/index.html

ERV возвращает уплаченную страховую премию в течение 10 рабочих дней с даты получения письменного заявления об отказе от Договора.



Страховая премия не возвращается, если страховой полис использовался для получения визы (включая программы отмены поездки) 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 уплачивается одновременно при заключении Договора. Без уплаты страховой премии Договор (полис) считается не вступившим в силу и ответственность Страховщика не наступает.


Страховая премия рассчитывается, исходя из размера страховой суммы и лимитов, с применением тарифных ставок и поправочных коэффициентов (включая возрастные коэффициенты), учитывающих конкретные условия страхования, степень и факторы риска. Информация о размере агентского вознаграждения предоставляется получателю финансовых услуг по его запросу.


Франшиза

Франшиза — невозмещаемая часть расходов, которая может быть предусмотрена как по группе страховых рисков, так и в отношении отдельного риска. В программах страхования ERV применяется безусловная франшиза, которая может быть установлена как в% от размера расходов, так и в абсолютной величине. Размер франшизы всегда указывается в страховом полисе.

При безусловной франшизе во всех случаях возмещаются расходы за вычетом суммы франшизы по каждому Застрахованному лицу, указанному в страховом полисе.

Страхование спортивных рисков

ERV покрывает занятия опасными и экстремальными видами спорта  с повышающими коэффициентами. С условиями по спортивным рискам и перечнем видов спорта можно ознакомиться в пп. 2.40., 18.1.25. Правил и/или Полисных условий.

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

Опасные виды профессиональной деятельности

Опасные виды профессиональной деятельности (горняки, строители, монтажники, промышленные альпинисты, цирковые и театральные артисты и т.п.) принимаются на страхование с повышающими коэффициентами в соответствии с п. 10.2.8. Правил и/или Полисных условий

Сделайте запрос в ERV для получения подробной информации и расчета стоимости страхового полиса с покрытием опасных видов деятельности.

Как уведомить ERV о страховом событии?

Если наступил страховой случай в поездке, то обратитесь по телефонам Сервисного центра, указанным в страховом полисе, и следуйте указаниям сотрудников. Расходы на телефонные переговоры возмещаются после вашего возвращения из поездки.

Если страховой случай наступил по программам отмены или прерывания поездки, то обратитесь в ERV с заявлением на получение страховой выплаты и приложите необходимые документы.



Перед поездкой 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 Правилах и/или Полисных условиях в разделе «Действия сторон при наступлении страхового случая. Порядок осуществления страховой выплаты».

Срок уведомления ERV о страховом случае и сроки страховой выплаты

Вы можете обратиться в ERV за выплатой в любое время в течение **двух лет** с даты наступления страхового события. Заявление на выплату 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 **пяти рабочих дней** со дня принятия решения.

Отказ в страховой выплате направляется в течение **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

Страховая выплата рассчитывается, исходя из размера понесенных вами расходов в рамках Договора и размера страховой суммы либо лимитов по отдельным рискам.

Налог при осуществлении страховой выплаты не рассчитывается.

Как предоставить документы на страховую выплату

Документы на выплату можно предоставить двумя способами:

1. Передать лично:

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

Часы работы: пн-пт с 10-00 до 19-00

выходные: суббота и воскресенье.

Тел.: +7 495 987-17-75

2. Направить почтой по адресу:


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




Документы на страховую выплату нужно направить заказным письмом с уведомлением либо воспользоваться услугами любой службы доставки.

Как обратиться в ERV

Обратиться в АО «ЕРВ Туристическое Страхование» с претензией, жалобой, запросом, обращением по качеству обслуживания, действиям сотрудников и т.д., можно:

1. Письменно при личном обращении;
2. Через форму обратной связи на сайте www.erv.ru;
3. Почтой: Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01;
4. В электронном виде: 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 получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- Фамилия, имя, отчество (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. Для получателей страховых услуг — юридических лиц необходимо указать ФИО лица, подписавшего обращение и 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.

При отсутствии следующей информации обращение может быть оставлено без ответа:

- 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, имуществу, жизни и/или здоровью работников страховой организации, а также 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	Официальный сайт:	http://cbr.ru
Телефон:	+7 495 626-58-00	Адрес:	ул. Неглинная, 12, Москва, 107016
Для регионов России:	8 800 700-63-52	Телефоны:	8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням)
Адрес:	Российская Федерация, 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01.		
Сайт:	https://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



Алчеева 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 ERV (АО «ЕРВ Туристическое Страхование»)

- на бумажном носителе по адресу: 119049, Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, офис С14-01
- в электронной форме <https://www.erv.ru/contact/>

В остальных случаях:

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

В Центральный Банк Российской Федерации

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

В саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков

- на бумажном носителе в виде почтового отправления 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;
- в электронной форме mail@ins-union.ru.

С 28 ноября 2019 в орган досудебного рассмотрения споров – в Службу Финансового уполномоченного

- на бумажном носителе 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; телефон: 8 800 200-00-10
- в электронной форме <https://finombudsman.ru/contacts/>

Глоссарий терминов

Объект страхования – в страховании путешественников: не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы Застрахованного лица, совершающего поездку, которые возникли в период поездки и на территории, указанной в договоре страхования

Страховой риск – предполагаемое событие, обладающее признаками вероятности и случайности, на случай наступления которого проводится страхование

Страховая премия – плата за страхование, которую Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан уплатить в порядке и в сроки, установленные Договором страхования

Страховая сумма – определенная договором страхования денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору страхования и, исходя из которой, устанавливаются размеры страховой премии (страхового взноса) и страховой выплаты.

Паллиативная медицинская помощь – комплекс мероприятий, включающих медицинские вмешательства, мероприятия психологического характера и уход, осуществляемые в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных граждан и направленные на облегчение боли, других тяжелых проявлений заболевания.

АО «ЕРВ Туристическое Страхование»

Российская Федерация, 119049, 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 без ограничения срока действия)