

# 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](http://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 <b>близкие родственники</b>



#### 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](http://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, ЕВРОИНС возвращает уплаченную страховую премию в полном объеме. Если вы отказываетесь от Договора после его вступления в силу, то ЕВРОИНС удерживает часть страховой премии пропорционально неистекшему сроку действия Договора и размер расходов на ведение дела, согласно структуре тарифной ставки ЕВРОИНС.

**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

ЕВРОИНС покрывает занятия опасными и экстремальными видами спорта с повышающими коэффициентами и/или реализую 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](http://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 ЕВРОИНС 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 ЕВРОИНС 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 Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование с заявлением о страховой выплате.

Появились вопросы по сбору и предоставлению документов?

**8 800 700-63-52**

[ns-claims@erv.ru](mailto: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 Груп»)

119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12 (Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» 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, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12 (Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование)

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

## Как обратиться в ЕВРОИНС

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](http://www.erv.ru);
- Почтой: 119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12;
- По e-mail: [info@erv.ru](mailto:info@erv.ru)

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

### 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 ЕВРОИНС (или ФИО сотрудников партнеров ЕВРОИНС), 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 ЕВРОИНС, жизни и/или здоровью и/или имуществу работников ЕВРОИНС или членов их семей.
- Из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.
- Текст обращения не поддается прочтению.

## О Филиале ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование

<b>Полное наименование:</b>	Филиал Общества с ограниченной ответственностью «РУССКОЕ СТРАХОВОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование.	<b>Орган надзора:</b>	Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)
<b>Фирменное наименование:</b>	Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование	<b>Сайт:</b>	<a href="http://www.cbr.ru">www.cbr.ru</a>
<b>Телефоны:</b>	+7 495 626-58-00 8 800 700-63-52 (для регионов России)	<b>Адрес:</b>	107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
<b>Адрес</b>	119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12	<b>Телефоны:</b>	8 800 300-30-00 (для регионов России) +7 499 300-30-00 (24/7, по рабочим дням)
<b>Сайт</b>	<a href="http://www.erv.ru">www.erv.ru</a>		
<b>Рейтинг</b>	ruAA- (Эксперт РА)		

**Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация:** ООО РСО «ЕВРОИНС» входит в международную страховую группу EUROINS Insurance Group (EIG), которая работает в 14 странах, имеет более 3500 сотрудников и предоставляет услуги 4-м миллионам клиентов: Болгарии, Румынии, Бывшей Югославской Республике Македонии (БЮРМ), Украине, Греции, Италии, России, Испании, Польше и Грузии.

### Руководство Филиала ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование



**Тюрин Андрей Владимирович**  
Директор



**Алчеева Юлия Владимировна**  
Заместитель директора



**Монахова Мария Юрьевна**  
Финансовый директор



**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](mailto: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.

#### **Филиал ООО РСО «ЕВРОИНС» Туристическое Страхование**

119049, г. Москва, 4-й Добрынинский пер., д. 8, помещение С14-03, комнаты 11-12/ тел.: +7 495 626-58-00 / факс: +7 495 626-57-30 \* 107  
[info@erv.ru](mailto:info@erv.ru) | [www.erv.ru](http://www.erv.ru) | Лицензия СЛ № 3954 от 07 июля 2015 года | Лицензия СИ № 3954 от 07 июля 2015 года.