

# 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](http://www.erv.ru/products).

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

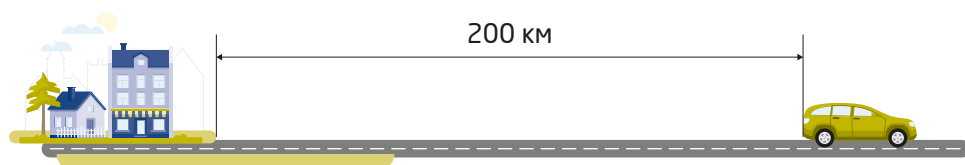
## Где действует страховое покрытие?

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. 2.10. Правил и п. 2.12. 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](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](http://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 % 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. 2.33., 18.1.23. 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](http://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](mailto: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»

Фирменное наименование: ERV

Телефон: +7 495 626-58-00

Для регионов России: 8 800 700-63-52

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

Сайт: <https://www.erv.ru>

Рейтинг: ruAA- (Эксперт РА)

Орган надзора: Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)

Официальный сайт: <http://cbr.ru>

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефоны: 8 800 300-30-00  
(для бесплатных звонков из регионов России)  
+7 499 300-30-00  
(круглосуточно, по рабочим дням)

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](mailto: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
- 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)