

Informații preliminare

pentru

Asigurarea de locuințe și bunuri casnice

ERGO Residence

În conformitate cu Ordinul Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor nr. 23/2009 din 15.12.2009, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu dispozițiile Regulamentului Autorității de Supraveghere a Asigurărilor nr. 4/2016, vă supunem atenției următoarele informații:

Informații privind societatea

Ergo Asigurări S.A.

Sos. București – Ploiești, nr. 1A

Clădirea A, etaj 4, unitatea 4A

București, sector 1

Tel. +40 31 224 86 00

Fax +40 31 224 86 88

ergo@ergo.ro

www.ergo.ro

Societate autorizată de Autoritatea de Supraveghere Financiară

Nr. înregistrare Registrul Asiguratorilor RA – 059

Cod operator date personale: 5844

Nr. înregistrare Registrul Comerțului: J40/8893/2007, CIF 21697068

Capital social: 13.168.310 RON

Cod LEI: 529900YST7L2SWPDWA12

Informații privind contractul de asigurare

Riscuri asigurate incendiu, trăsnet, explozie, căderea aparatelor de zbor, efecte directe ale ploii torențiale, furtună, vijelie, tornadă, uragan, efectele directe ale grindinei, greutatea zăpezii și /sau a gheții, avalanșe de zăpadă, cădere accidentală de corpuri, izbirea din exterior de către autovehicule a clădirii asigurate, distrugeri provocate de animale, boom sonic, greve, tulburări civile și acțiuni ale unor grupuri rău voitoare, vandalism, furt prin efracție sau furt prin întrebuițarea cheilor originale, inundația provocată de apă prin spargerea accidentală a conductelor, rezervoarelor, deteriorarea robinetelor în limita a 4.500 RON/1.000 EUR/ 1.500 CHF, spargerea accidentală a conductelor, rezervoarelor, vaselor etc. ca urmare a înghețului apei din acestea, cutremur de pământ, inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață, precum și precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții, prăbușire și /sau alunecare de teren produse din cauze naturale.

De asemenea asiguratorul acoperă, fără plata unei prime suplimentare:

- cheltuielile făcute în vederea limitării pagubelor, dacă acestea sunt necesare, în urma unor daune produse de riscuri cuprinse în asigurare;
- pagubele produse locuinței asigurate ca urmare a măsurilor luate pentru salvarea acesteia, precum și

- clauza „Asistență la domiciliu”
- clauza „Răspundere civilă locativă” în limita a 1.000 EUR per eveniment și în agregat
- clauza „Accidente persoane pentru întreaga familie (deces/ invaliditate)” în limita maximă pentru întreaga familie de 1.000 EUR pentru deces și 2.000 EUR pentru invaliditate.

Prin plata unei prime suplimentare, se acordă următoarele clauze suplimentare:

- a. Extinderea limitei de despăgubire peste 1.000 EUR pentru riscul de inundație provocată de spargerea accidentală a conductelor
- b. Clădiri în construcție sau în renovare
- c. Bunuri casabile
- d. Bani și alte valori
- e. Bunuri cu valoare deosebită
- f. Avarii accidentale la instalațiile interioare de gaze, apă canal, climatizare și încălzire
- g. Fenomene electrice
- h. Răspundere civilă locativă, peste 1.000 EUR
- i. Răspunderea civilă a chirieșului față de proprietar
- j. Răspunderea civilă a proprietarului față de chiriaș
- k. Accidente persoane pentru întreaga familie (deces / invaliditate), peste 1.000 EUR
- l. Inchirierea unei locuințe, în urma producerii unui risc asigurat.

Despăgubirea nu poate depăși niciuna dintre următoarele valori: suma asigurată, valoarea bunurilor la data producerii evenimentului (costul construirii sau procurării elementelor constitutive ale clădirii / bunurilor distruse sau avariate, la prețurile de pe piața locală), cuantumul pagubei.

Excluderi pagube produse de incendiu cauzat de fumatul sau folosirea focului deschis în încăperi în care sunt depozitate produse inflamabile, daunele directe sau de consecință produse de îngheț, uzură, fermentație, oxidare, coroziune, afumare, pătare sau pârlire din surse normale de căldură, avariile accidentale produse la instalațiile electrice, de gaze, apă, canal, încălzire centrală etc., fără relație de cauză sau efect cu riscurile asigurate, pagube produse autovehiculelor, ambarcațiunilor de orice fel, culturilor agricole, cerealelor, legumelor sau fructelor nerecoltate, animalelor, păsărilor, pagube produse bunurilor aflate pe balcoane sau terase deschise, sub șoproane sau cerul liber sau furtul acestora, pierderi și dispariții inexplicabile, prin furt simplu, cu chei potrivite sau prin înșelătorie, bunuri de patrimoniu pentru care nu s-au asigurat măsuri corespunzătoare contra furtului, cheltuielile legate de îmbunătățirea constructivă a clădirilor, față de starea inițială, cheltuieli pentru repararea unor avarii accidentale produse de cauze necuprinse în asigurare ori cele pentru reparații, recondiționări sau restaurări nereușite, daune cauzate de deversări din lacuri de acumulare, inundații produse în timpul formării unor lacuri de acumulare sau în timpul schimbării artificiale a cursurilor de apă sau alte lucrări hidrotehnice, ape subterane care, fără a ieși la suprafață, pătrund sau se infiltrează în interiorul clădirii, infiltrația, trepidații datorate circulației precum și unor instalații sau echipamente industriale ori de construcții, prăbușirea clădirilor ca urmare a erorilor de proiectare și/sau defectelor de construcție, a proastei întrețineri, a vechimii sau a stării lor de degradare, tasare a terenului de fundație, război, război civil, revoluție, rebeliune, insurecție, dictatură militară, conspirație, confiscare, expropriere, naționalizare, rechiziționare, sechestrare, distrugere sau avariere din ordinul oricărui guvern de drept sau de fapt sau oricărei autorități publice, explozie atomică, radiații sau infestări radioactive, poluare sau contaminare din orice cauză.

Momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare

Asigurarea intră în vigoare la data specificată în polița de asigurare, dar nu mai devreme de ora 0:00 a zilei următoare celei în care a fost achitată prima de asigurare/prima rată de primă și încetează cel târziu la data precizată în polița de asigurare, ca dată de expirare a asigurării. În cazul contractelor reînnoite acoperirea prin asigurare va începe de la ora 00:00 a zilei imediat următoare celei în care a expirat vechiul contract, cu condiția ca prima de asigurare sau rata întâi să fi fost plătită până la această dată.

Modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare

În caz de neplată a ratei de primă scadente până la expirarea perioadei de grație, acoperirea prin asigurare se suspendă pe o perioadă de 15 zile, asigurătorul fiind exonerat de orice fel de plată pentru pagubele produse în această perioadă precum și pentru pagubele produse în perioada de grație.

În perioada de suspendare, asigurarea poate fi repusă în vigoare, dar cu efecte numai pentru viitor, fără decalarea datei expirării asigurării, după achitarea ratei restante.

Polița de asigurare se consideră repusă în vigoare începând cu ora 0:00 a zilei următoare zilei în care s-a plătit rata de primă restantă.

În cazul neplății primei de asigurare până la expirarea perioadei de suspendare, polița de asigurare este reziliată de drept.

Rezilierea înainte de termen sau unilaterală a contractului

Contractul de asigurare poate fi denunțat de către oricare din părți după notificarea prealabilă a celeilalte părți, notificare care trebuie făcută cu cel puțin 20 de zile înainte de denunțare.

Părțile pot aduce, de comun acord, modificări ori pot înceta contractul de asigurare sau, după caz, suplimentul de asigurare, oricând în cursul valabilității acestora, modificările respective sau încetarea intrând în vigoare de la data care se va conveni în scris de către părți.

În cazul în care polița de asigurare se modifică prin acordul scris al părților sau încetează, pentru stabilirea diferențelor de primă de restituit sau de încasat se procedează astfel:

- a. **restituire:** asigurătorul reține primele de asigurare pentru perioada expirată, pe luni de asigurare, în proporție de 1/12 din prima anuală, inclusiv cheltuielile de achiziție și administrare a poliței, iar restul se restituie; Spezele și taxele bancare pentru orice operație de restituire de prime efectuată de asigurător cad în sarcina asiguratului.
- b. **încasare:** se calculează primele de asigurare pentru perioada rămasă până la expirare pe luni de asigurare, în proporție de 1/12 din prima anuală.
Fiecare lună de asigurare începută se consideră lună întreagă.

În cazul înstrăinării autovehiculului, polița de asigurare se reziliează începând cu data înstrăinării, luându-se în considerare restituirea de primă conform punctului de mai sus, cu condiția notificării asigurătorului în maxim 30 de zile de la data înstrăinării. În cazul în care notificarea înstrăinării este transmisă de asigurat după 30 zile de la data înstrăinării, rezilierea poliței se va efectua la data notificării.

Modalitatea de plată a primei de asigurare / termenele de plată a primei de asigurare

Prima de asigurare se achită anticipat și integral la încheierea asigurării, sau la solicitarea asiguratului, în rate subanuale, scadența acestora stabilindu-se la încheierea poliței de asigurare.

În cazul în care asigurătorul urmează să achite despăgubiri a căror valoare depășesc ratele de primă plătite până în acel moment, toate ratele subanuale neachitate devin scadente și se rețin de către asigurător din despăgubirea acordată.

Perioada de grație

În caz de neplată la scadență a unei rate de primă, asiguratul beneficiază de o perioadă de grație de 15 zile de la scadența ratei respective, polița de asigurare rămânând în vigoare în acest interval de timp, cu condiția plății ratei de primă scadente până la expirarea perioadei de grație.

Modalitatea de plată a despăgubirii / termenele de plată a despăgubirii

Despăgubirile se plătesc în moneda în care s-a plătit prima de asigurare, dar în toate cazurile facturile în lei (RON) se plătesc în lei (RON).

Despăgubirile se acordă în termen de 15 zile lucrătoare de la data când asiguratul a depus la asigurător toate documentele solicitate sau, în funcție de caz, în termen de 15 zile lucrătoare de la data când instituțiile abilitate ale statului (organe de poliție, procuratură, instituții medicale, pompieri etc.) au transmis ultimul document solicitat de asigurător în legătură cu evenimentul respectiv.

În cazul furtului, despăgubirile se acordă numai după 30 de zile lucrătoare de la data înștiințării poliției și dacă poliția confirmă că furtul s-a produs prin efracție sau acte de tâlhărie și că bunurile furate nu au fost găsite.

Datele cu caracter personal

Potrivit legii nr. 677/2001 privind prelucrarea datelor cu caracter personal, asiguratul persoană fizică are următoarele drepturi: dreptul la informare, dreptul de acces la date (în mod gratuit pentru o solicitare pe an), dreptul de intervenție asupra datelor, de opoziție, de a nu fi supus unei decizii individuale, de adresare în justiție.

Exercitarea acestor drepturi se poate face printr-o cerere formulată în scris, datată, semnată și adresată Ergo Asigurări, în care se va arăta că răspunsul va fi comunicat la o anumită adresă, inclusiv prin poștă electronică sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure că predarea se va face persoanei în cauză. Prelucrarea datelor cu caracter personal se va face pe toată durata contractului de asigurare și ulterior pe o perioadă de până la 10 ani, în vederea executării acestuia, precum și în următoarele scopuri: întocmirea bazei de date actualizate în vederea administrării contractelor de asigurare, verificarea cererii de despăgubire în cazul producerii evenimentului asigurat, activități de reasigurare și analizare a portofoliului de clienți. Datele cu caracter personal urmează să fie dezvăluite către următoarele categorii de destinatari numai în vederea administrării și derulării contractului de asigurare: angajații Ergo Asigurări, partenerii contractuali ai Ergo Asigurări, alte companii din același grup din care face parte Ergo Asigurări, alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele în numele asigurătorului, avocați, contabili, alți consultanți de specialitate, reasigurători, auditori, precum și autorități publice, la cererea întemeiată a acestora. În scop de reasigurare și de stocare de date, precum și în alte scopuri în vederea administrării contractului de asigurare, Ergo Asigurări poate transfera datele asiguratului cu caracter personal în străinătate, inclusiv în state a căror legislație nu conferă un nivel satisfăcător de protecție a prelucrării datelor cu caracter personal (de exemplu, SUA), însă cu asigurarea și respectarea tuturor garanțiilor instituite de legislația aplicabilă în România. În cazul refuzului furnizării datelor cu caracter personal în condițiile mai sus menționate, acest refuz duce la imposibilitatea executării contractului de asigurare.

Procedurile de soluționare a eventualelor litigii

Orice dispute, neînțelegeri, controverse cu privire la polița de asigurare sau între asigurător, intermediar și asigurat vor fi soluționate pe cale amiabilă. În cazul în care nu se ajunge la un acord, litigiul va fi supus spre soluționare instanțelor judecătorești române competente. Orice petiții adresate **Ergo Asigurări** de către asigurat în legătură cu executarea contractului de asigurare vor trebui formulate în scris, sub semnătura autorului, cu indicarea obiectului reclamației, a motivelor acesteia, a eventualelor mijloace de probă, a domiciliului și a datelor de identificare ale autorului (CNP, număr și serie act de identitate, numerele tuturor polițelor de asigurare la care se referă reclamația) și vor fi depuse /transmise:

- prin e-mail la adresa petitiamea@ergo.ro
- pe site-ul asiguratorului www.ergo.ro la rubrica **Petiții și Sugestii**, cu condiția completării tuturor câmpurilor obligatorii din cadrul formularului
- personal de către asigurat sau o persoană împuternicită la Registratura **Ergo Asigurări**
- prin fax la numărul +40 31 224 86 88
- prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire la sediul **Ergo Asigurări**: București, sector 1, sos. București - Ploiești, nr. 1A, clădirea A, etaj 4, unitatea 4A.

Ergo Asigurări prin **Comitetul de analiză și soluționare a petițiilor**, va analiza petiția, dacă consideră necesar va putea invita autorul la sediul său pentru susținerea petiției sau va putea solicita acestuia prezentarea de explicații și / sau documente și îi va comunica răspunsul său în termen de 30 (treizeci) de zile de la înregistrarea petiției, prin email/fax/scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Procedura amiabilă nu constituie o restrângere a dreptului petentului de a se adresa autorității de supraveghere și reglementare în domeniul asigurărilor (Autoritatea de Supraveghere Financiară), autorităților competente în domeniul protecției consumatorului și/sau instanțelor judecătorești competente din România. Totodată, persoanele asigurate au dreptul de a apela la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit dispozițiilor O.G. nr. 38/2015 și a Regulamentului nr. 4/2016 emis de Autoritatea de Supraveghere Financiară, precum și la condițiile de accesare a procedurilor de soluționare a litigiilor, cu condiția să facă dovada că, în prealabil, au încercat să soluționeze litigiul direct. Soluționarea alternativă a litigiilor se efectuează de Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL-FIN) în domeniul financiar nebanca, ce funcționează exclusiv în cadrul Autorității de Supraveghere Financiară (A.S.F.).

Pentru soluționarea alternativă a litigiilor asigurații trebuie să-și exprime această opțiune în mod voluntar și să se adreseze SAL-FIN în scris, direct la sediul SAL-FIN, prin poștă sau prin mijloace electronice de comunicare.

Deducerile fiscale prevăzute de legislație

În conformitate cu prevederile Legii Codului fiscal din România, cu modificările și completările ulterioare, cheltuielile cu primele de asigurare din categoria asigurărilor generale încheiate de către persoanele fizice nu sunt deductibile fiscal, iar sumele încasate din asigurări reprezentând despăgubiri nu constituie venituri impozabile.

Prevederile sus menționate își pot înceta aplicabilitatea în orice moment în timpul executării contractului de asigurare ca urmare a modificării, abrogării unor reglementări chiar de nivel inferior care să le circumstanțieze aplicabilitatea.

Legea aplicabilă contractului de asigurare

Legea nr. 237/2015 privind activitatea de asigurare și supravegherea asigurărilor, legea nr. 71/2011 pentru punerea în aplicare a legii 287/2009 privind Codul Civil din România, cu modificările și completările ulterioare, precum și întreaga legislație aplicabilă în România.

Fondul de garantare

În conformitate cu legea nr. 213/2015 privind Fondul de Garantare a asiguraților, Ergo Asigurări comunică asiguraților existența Fondului de Garantare, fond destinat protejării asiguraților, beneficiarilor asigurării și terțelor persoane păgubite, în cazul în care o societate de asigurare este declarată în stare de insolvență și nu mai este în măsură să își îndeplinească angajamentele asumate prin contractele de asigurare încheiate. Fondul se constituie prin contribuția tuturor societăților de asigurare și este administrat de Autoritatea de Supraveghere Financiară.