

## Informații preliminare

pentru

## Asigurarea de asistență medicală în străinătate

### ERGO Travel

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** se acoperă cheltuielile medicale ocazionate de asistența medicală acordată în străinătate persoanelor asigurate în caz de îmbolnăvire subită și imprevizibilă care pune în pericol sănătatea sau viața asiguratului, prejudicierea stării sănătății ca urmare a unui accident, deces ca urmare a îmbolnăvirii subite și imprevizibile sau a unui accident, acordându-se următoarele servicii de asistență: informații legate de asistența medicală acordate în caz de urgență, transportul asiguratului la un spital și repatrierea, însoțirea asiguratului către România, plata cheltuielilor medicale, vizitarea asiguratului la spital de o rudă, repatrierea corpului neînsuflețit, informații în cazul unei situații de altă natură decât medicală.

**Despăgubirea** se stabilește pe baza cheltuielilor ocazionate de spitalizarea asiguratului, tratamentul ambulatoriu, cheltuieli cu medicamentele, transportul asiguratului bolnav sau de repatriere a asiguratului bolnav sau a corpului neînsuflețit al acestuia.

**Excluderi** un eveniment asigurat care s-a petrecut anterior începutului perioadei asigurate, război, război civil, invazie, insurecție, activități militare, rebeliune, revoluție, răscoală, terorism, tulburări civile, ostilități, greve, invazii, lege marțială, interdicții sau restricții oficiale, sabotaje, acțiunea directă a radiației ionizante sau contaminarea radioactivă, boală psihică sau alienare mintală, graviditate, naștere, contracepție, sterilizare sau întrerupere de naștere și consecințele acestora, investigații pentru fertilitate, precum și ale oricăror boli sau complicații ale organelor de reproducere; exceptând complicația evidentă și neprevăzută survenită înainte de a 28 - a săptămână de sarcină, iar femeia gravidă să aibă sub 40 de ani, consum de droguri și alcool, automedicația, automutilarea voluntară, autorânirea, sinuciderea și tentativa de sinucidere, alte fapte intenționate, costurile suplimentare ale unei camere single sau a unei rezerve într-un spital, cu excepția cazului când medicul curant consideră aceasta ca o necesitate, participarea asiguratului la orice acțiune condamnată de lege, competiții, raliuri, curse și antrenamente pentru acestea, demonstrații, acte temerare ale asiguratului, activități periculoase ca: acrobații, scufundări, escalade, activități speologice, manipularea focului de artificii sau a materialelor explozive, orice formă de zbor, cu excepția cazului când zboară ca pasager cu bilet plătit la o companie autorizată, precum și orice fel de sport periculos sau extrem, călătorii în scop therapeutic, activitatea forțelor armate ca angajat permanent, asistența acordată ulterior repatrierii, medicația sau tratament care la momentul plecării se cunoștea că va fi solicitat sau continuat și în afara României; consumul de medicamente fără prescripție medicală, orice boală sau condiție existentă, în evoluție, cronică sau în recidivare, anterioară începutului perioadei de asigurare și care era cunoscută deja de asigurat; infecții de tip HIV, SIDA, sau în relație cu acestea, sau orice altă boală transmisă pe cale sexuală, intervenție chirurgicală sau tratament medical care poate fi amânat până la întoarcerea asiguratului în România, vaccinuri și vaccinări, acte de medicină preventivă, fizioterapia, cure de orice fel, tratament stomatologic și /sau oftalmologic, exceptând cazul în care acesta se efectuează ca urmare a unei urgențe medicale survenite în perioada de asigurare - acestea constând în ameliorarea durerii, tratamente estetice, dietetice, homeopate, de acupunctura, precum și cele nerecunoscute de asigurările sociale, operații de chirurgie plastică, altele decât cele cerute de o rănire și care sunt considerate ca făcând parte din tratamentul medical, orice fel de proteze medicale, implanturi, coroane stomatologice, ochelari, scaune cu rotile etc., tratamente pentru cancer, cu excepția celor menite exclusiv să calmeze dureri acute și să salveze viața asiguratului (în limita a 1.000 euro), tratamentul medical care este acordat de personalul medical care este rudă cu asiguratul, orice alte cheltuieli care nu fac obiectul prezentei polițe.

### **Momentul începerii și cel al încetării contractului de asigurare**

Asigurarea se poate încheia doar înainte de începerea călătoriei. În situația în care la momentul încheierii asigurării, asiguratul se află în afara României, prezenta poliță de asigurare nu își va produce efectele.

Răspunderea asigurătorului începe la data precizată în polița de asigurare, dar numai din momentul trecerii frontierei României, cu condiția plății primei de asigurare, și încetează la ora 24 a datei înscrisă în polița de asigurare sau din momentul trecerii de către asigurat a frontierei de stat în România, la revenirea din călătorie, dacă acest moment este anterior datei înscrise în contractul de asigurare ca dată de încetare a răspunderii.

În cazul în care data de intrare în vigoare a poliței de asigurare corespunde cu data plecării în străinătate, polița de asigurare va intra în vigoare după 4 ore de la momentul emiterii acesteia. Dacă evenimentul asigurat s-a produs în ziua întâi de asigurare, asiguratul va face dovada că se afla în România la ora emiterii poliței de asigurare.

### **Modalitățile de executare, suspendare sau încetare a contractului de asigurare –**

#### **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.

**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, în numerar sau cu ordin de plată

În cazurile în care asiguratul returnează asigurarea de asistență medicală în străinătate înainte de intrarea în vigoare a acesteia, ca urmare a neefectuării călătoriei în străinătate, asigurătorul va restitui integral prima de asigurare. Dacă asigurarea a intrat în vigoare, prima de asigurare nu se mai restituie.

**Perioada de grație –****Modalitatea de plată a despăgubirii / termenele de plată a despăgubirii**

În cazul în care despăgubirile se achită direct asiguratului, cheltuielile medicale ce urmează a fi rambursate se plătesc în lei (RON), calculându-se prin transformarea în lei a cheltuielilor efectuate în valută, la cursul interbancar al zilei în care asiguratul a efectuat respectivele cheltuieli.

Despăgubirile se acordă în termen de 15 zile lucrătoare de la data când asiguratul a depus la asigurător toate documentele solicitate.

**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. Exercițarea 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](mailto:petitiamea@ergo.ro)
- pe site-ul asiguratorului [www.ergo.ro](http://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 nebancar, 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.