

ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal

# Общие условия услуг страхования жизни ERGO

Неофициальный перевод. В случае споров в толковании данных условий исходят из текста условий на эстонском языке



## Уважаемый клиент!

В Общих условиях услуг страхования жизни ERGO мы разъясняем принципы, которыми мы руководствуемся при оказании Вам услуги.

Помимо настоящих условий, для каждой нашей услуги действуют также условия соответствующей услуги. Все условия можно найти на нашем сайте: [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)

То, какие условия действуют в отношении конкретной услуги, указывается в страховом полисе.

Пожалуйста, уделите время, чтобы внимательно прочитать Условия страхования. При возникновении вопросов свяжитесь с нами [info@ergo.ee](mailto:info@ergo.ee)

Мы будем рады вам помочь.

## Оглавление

1.	Какие понятия мы используем	3
2.	Чем мы руководствуемся, если Общие условия услуг страхования жизни и условия услуги противоречат друг другу	4
3.	Как мы исходим из Вашего страхового интереса и потребностей	4
4.	Каков срок действия договора страхования	4
5.	Когда мы считаем, что договор страхования заключен	4
6.	Как происходит определение и уплата страхового взноса. Каковы последствия задержки уплаты	5
7.	Как мы устанавливаем вашу личность и право представительства	6
8.	Как мы определяем бенефициара	7
9.	Какую информацию и сообщения мы вам передаем	7
10.	Какую информацию мы ожидаем от Вас	7
11.	Какие у нас есть права, если вы нарушили обязанность уведомления	8
12.	Как происходит расчет	8
13.	Как можно изменить или расторгнуть договор страхования	9
14.	Доля прибыли договора с накопительным страхованием	10
15.	Каковы принципы компенсации	10
16.	На какие случаи страховое покрытие не распространяется (общие исключения)	11
17.	Какие еще существуют ситуации, когда мы не выплачиваем страховое возмещение (нарушения)	11
18.	Когда истекает срок давности по требованиям, вытекающим из договора страхования	12
19.	Как мы применяем международные санкции, а также меры должной осмотрительности по противодействию отмыванию денег и терроризму	12
20.	Как мы обрабатываем ваши персональные данные	12
21.	Как мы используем документы на иностранном языке	13
22.	Как Вы можете подать нам жалобу	13
23.	Как разрешить споры	13

## 1. Какие понятия мы используем

- **Страховщик** – это ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal, регистрационный код 12025488, адрес А.Х. Таммсааре теэ 47, Таллинн (далее также – мы).
- **Клиент** – это любое лицо, которое пользуется или желает воспользоваться нашей услугой, в т.ч. страхователь, застрахованное лицо, выгодоприобретатель и лица, приравненные к страхователю (далее также – Вы).
- **Страхователь** – это лицо, заключившее договор страхования (далее также – Вы).
- **Застрахованное лицо** – это лицо, связанный с которым риск или интересы застрахованы (далее также – Вы).
- **Выгодоприобретатель** – это указанное в договоре страхования лицо, которое имеет право при наступлении страхового случая получить страховое возмещение, вытекающее из договора страхования.
- **Условия услуги** – это условия страхования, которые мы применяем в отношении соответствующей услуги (например, Особые условия страхования жизни, Условия страхования от рака, Условия дополнительного страхования критических заболеваний и пр.). Все условия страхования можно найти на нашем сайте: [www.ergo.ee/tingimused](http://www.ergo.ee/tingimused)

### Пояснение

На практике параллельно используется и понятие «страховой продукт». Страховая услуга и страховой продукт – синонимы.

- **Период страхования** – это указанный в страховом полисе промежуток времени, за страховой случай, произошедший в течение которого, мы несем ответственность. Также период страхования – это период времени, на основании которого мы рассчитываем страховые взносы. Период страхования, как правило, составляет один год как в случае бессрочных, так и в случае срочных договоров страхования, если мы не договорились с вами об ином.
- **Территория страхования** – это регион, где действует страховое покрытие в отношении произошедшего страхового случая. Страховое покрытие действует во всем мире, если мы не договорились с Вами об ином в договоре страхования.

### Пояснение

Если вы уезжаете за границу на длительное время (например, на учебу или на работу), сообщите нам об этом, чтобы мы могли оценить риск, связанный с местом длительного пребывания.

- **Договор страхования** – это соглашение, заключаемое между Вами и нами. При наступлении страхового случая мы обязуемся выплатить оговоренную денежную сумму или исполнить договор иным оговоренным способом. Вы обязуетесь уплачивать страховые взносы. Документы договора страхования – это, например, заявление, полис, Общие условия услуг страхования жизни, условия выбранной страховой услуги, анкеты здоровья и другие документы, на которые мы ссылались в договоре страхования.
- **Полис или страховой полис** – это документ договора страхования, в котором прописано или имеется ссылка на все то, о чем мы с Вами договорились.
- **Платежное извещение-счет** – это отправляемое нами Вам сообщение, напоминающее о дате уплаты страхового взноса.
- **Страховой случай** – это событие, указанное в условиях услуги и страховом полисе, при наступлении которого мы обязаны выплатить страховое возмещение или совершить иное действие, о котором мы и Вы договорились в договоре страхования.
- **Профессиональный спорт** – это тренировки и участие в национальных или международных соревнованиях, организованных федерацией или союзом соответствующих видов спорта, индивидуальные или командные спортивные занятия, за совершение которых вы получаете вознаграждение любого типа (на основании трудового договора или гражданско-правового договора), пособие или стипендию.
- **Экстремальный спорт** – это деятельность, сопровождаемая повышенными рисками по сравнению с обычными видами спорта и требующая специальной физической и психической тренировки, а также, как правило, специальной экипировки и одежды. Экстремальными видами спорта являются следующие или аналогичные по своей природе и используемому снаряжению действия:
  - а. Автоспорт, мотоциклетный и моторный спорт (в т.ч. моторные лодки); велоспорт на шоссе, бездорожье, трассах, езда на велосипедах типа BMX, HD, FR и адаптированных горных велосипедах; езда по рампам на скейтборде и роликах; аэроспорт (в т.ч. прыжки с парашютом, полет на планере и малом самолете, полет на параплане); банджи-джампинг; езда верхом и конный спорт; стрелковый спорт; чартерные пассажирские рейсы на самолете;
  - б. Катание на каноэ и каяках на порогах, серфинг, плавание на длинных дистанциях в ледяной воде, парусный спорт и спорт на волнах, парусное плавание на море, погружение на глубину более 40 м, экстремальные водолазные техники (в т.ч. фридайвинг); прыжки со скал в воду, вейкбординг, виндсерфинг, серфинг, водный мотоциклетный спорт, воздушные змеи с двигателем, парусное плавание и механическая гребля/катание на лодке на пресноводных и ровных реках;

- с. Лыжи с воздушным змеем или на досках для серфинга, прыжки на лыжах или сноуборде, горные лыжи и сноубординг по необозначенным трассам, хели-ски, или вертолетные лыжи и крылатые лыжи, за исключением обычного лыжного катания на трассах, приспособленных и предназначенных для катания на лыжах;
- д. Альпинизм и скалолазание, спуск в пещеры и каньоны, лазанье на замерзших водопадах, камнях, валунах, ультрамарафоны по горам, паркур, походы в районы с экстремальными климатическими условиями (например, полярные районы, джунгли, пустыни, открытое море и др.);
- е. Боевые искусства или контактные виды спорта, такие как бокс, борьба, дзюдо и карате, фехтование и т.д., за исключением детей до 14 лет, занимающихся таким видом спорта.

## 2. Чем мы руководствуемся, если Общие условия услуг страхования жизни и условия услуги противоречат друг другу

Если настоящие общие условия услуг страхования жизни и условия услуги противоречат друг другу, мы руководствуемся формулировкой условий услуги соответствующего вида страхования. Если условия страховой услуги и условия риска или особые условия противоречат друг другу, мы руководствуемся формулировкой условий риска или особых условий.

### Пояснение

Противоречие означает, например, такую ситуацию, когда одно и то же понятие в разных условиях страхования сформулировано по-разному.

## 3. Как мы исходим из Вашего страхового интереса и потребностей

- 3.1 Мы хотим, чтобы предлагаемая услуга и страховое покрытие соответствовали Вашему страховому интересу и потребностям. Мы выясним Ваш страховой интерес и потребности, а также порекомендуем Вам наиболее подходящее страховое решение и дадим разъяснения, чтобы вы могли принять осознанное решение о заключении договора страхования.

### Пояснение

Если в результате страхового случая у вас может возникнуть какая-либо потеря – вред здоровью, утрата близкого человека и т.д., то это означает, что у вас имеется **страховой интерес**. Например, каждый человек заинтересован в том, чтобы застраховать свою жизнь и здоровье. Страхователем может быть также третье лицо со страховым интересом, если оно желает заключить договор страхования в пользу своего близкого лица.

**Потребности клиента** выражают Ваше желание застраховать себя или своих близких на условиях, оговоренных в отношении определенного страхового риска (например, выбор территории страхования, собственной ответственности и срока действия договора страхования). При заключении договора мы проконсультируем вас, чтобы выяснить Ваши потребности.

При выяснении страхового интереса и потребностей исходной информацией для нас является предоставленная вами информация о том, почему Вы желаете заключить договор страхования, кого Вы хотите застраховать и при каких событиях Вы желаете выплаты возмещения.

## 4. Каков срок действия договора страхования

- 4.1 Договор страхования может быть как срочным, так и бессрочным. Срочный договор страхования действует до наступления условленного срока. Бессрочный договор страхования действует до расторжения договора. Период страхования как срочного, так и бессрочного договора страхования, как правило, составляет один год.

### Пояснение

То, является ли договор страхования срочным или бессрочным, указывается в страховом полисе.

- 4.2 Срочный договор страхования считается продленным на следующий период страхования после того, как мы представили Вам как страхователю новое предложение (например, передали новый полис и платежное извещение-счет), и Вы согласились с ним.

## 5. Когда мы считаем, что договор страхования заключен

- 5.1 Мы считаем договор страхования заключенным после того, как Вы получили наше предложение и согласились с ним. В зависимости от страховой услуги предоставление согласия может осуществляться разными способами, например, если Вы выполнили одно из следующих условий:

- 5.1.1 уплатили нам первый страховой взнос;
- 5.1.2 подтвердили заключение договора страхования подписью в заявлении или полисе, или иным способом, оговоренным в договоре страхования.

#### Пояснение

В зависимости от страховой услуги заключение договора страхования может происходить самыми разными способами. Для заключения договора страхования необходимо, чтобы Вы согласились с договором страхования. Самым обычным способом выражения согласия является уплата страхового взноса. В условиях услуги или полисе может быть описано, когда мы считаем договор страхования заключенным в случае конкретной услуги, а также могут быть приведены условия вступления страхового покрытия в силу.

- 5.2 Если застрахованное лицо не является страхователем, мы можем заключить договор страхования только в том случае, если Вы представите нам согласие застрахованного лица.

#### Пояснение

Застрахованное лицо дает свое согласие, подписывая соответствующий документ. В случае ребенка согласие на заключение договора страхования подтверждает законный представитель (например, родитель).

- 5.3 В качестве доказательства заключения договора страхования мы выдаем Вам полис.
- 5.4 Если Вы пожелаете, то до выдачи предложения по страхованию мы можем представить Вам расчет платежа, чтобы ознакомить Вас с расчетным размером страхового взноса.

#### Пояснение

Обращаем Ваше внимание на то, что расчет платежа не может считаться обязывающим страховым предложением. Страховой взнос, представленный в расчете платежа, не является для нас обязывающим. Его цель – лишь проинформировать вас о расчетном размере страхового взноса.

- 5.5 Исходя из принципа свободы договора, в случае добровольного страхования мы имеем право решать, с кем и на каких условиях мы будем или не будем заключать договор страхования.

#### Пояснение

Договор добровольного страхования – это договор, обязанность заключения которого не вытекает из закона. В случае договора добровольного страхования каждый страховщик имеет право решать, заключать ли ему договор страхования и на каких условиях. Мы можем, например, отказаться от заключения договора страхования в случае повышенного риска.

## 6. Как происходит определение и уплата страхового взноса. Каковы последствия задержки уплаты

- 6.1 При определении страхового взноса мы учитываем страховую сумму, продолжительность периода страхования и риски, связанные с вашим здоровьем, профессией и хобби.
- 6.2 Ваша обязанность – уплатить нам страховой взнос к установленному сроку.

#### Пояснение

Временем уплаты страхового взноса мы считаем момент, когда соответствующая сумма поступает на наш расчетный счет, или момент, когда Вы уплатите ее нашему представителю платежной картой.

- 6.3 Если Вы не уплатили страховой взнос или первый частичный взнос в течение 14 дней после заключения договора страхования, мы можем отступить от договора до уплаты платежа. Если страховой взнос или первый страховой взнос, ставший подлежащим взысканию, не уплачен к моменту наступления страхового случая, мы не обязаны выплачивать страховое возмещение.

#### Пояснение

Исходя из Обязательственно-правового закона предполагается, что страховщик отступил от договора, если он не подал иск о взыскании страхового взноса в течение трех месяцев после того, как платеж стал подлежащим взысканию.

- 6.4 Если Вы не уплатите второй или какой-либо другой следующий страховой взнос в предусмотренный срок, мы установим для Вас новый срок платежа длительностью не менее двух недель. Если Вы не уплатите страховой взнос в течение нового срока платежа, мы считаем, что был совершено отказ от договора страхования; если в случае накопительного страхования к дополнительному сроку платежа была сформирована возвратная стоимость договора страхования, то страхование становится свободным от платежей. Если страховой случай наступит после окончания нового срока платежа, и Вы к этому времени не уплатили платеж, мы освобождаемся от своего обязательства по исполнению.

#### Пояснение

Размер и срок уплаты страхового взноса указаны в полисе. Мы отправим Вам платежное извещение-счет с информацией об оплате до наступления срока платежа. Если платеж не будет уплачен, мы отправим Вам новое извещение, которым мы установим дополнительный срок.

- 6.5 Если у Вас возникла задолженность, то при уплате страхового взноса мы в первую очередь покрываем уплатой самый ранний долг. Если у Вас имеется задолженность во время выплаты страхового возмещения, то мы вычитаем ее из страхового возмещения.

#### Пояснение

Исходя из Обязательственно-правового закона, вышеприведенное действует также в случае, если мы обязаны выплатить страховое возмещение третьему лицу, а не Вам как страхователю.

## 7. Как мы устанавливаем вашу личность и право представительства

- 7.1 Перед совершением сделки мы установим Вашу личность. Если у нас возникает подозрение относительно подлинности Вашей личности или правильности представленных Вами документов, мы имеем право не совершать сделку или потребовать представления дополнительных документов.

#### Пояснение

Одной из целей идентификации Вашей личности является обеспечение защиты Ваших клиентских данных, т.е. мы хотим воспрепятствовать доступу не обладающих соответствующим правом лиц к вашим данным. Принципы обработки персональных данных мы подробнее разъяснили в наших принципах обработки персональных данных ([www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)). Кроме того, мы обязаны идентифицировать личность для исполнения обязательств по должной осмотрительности, вытекающих из Закона о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма.

В зависимости от канала продажи способы идентификации Вашей личности могут отличаться. Например: в среде самообслуживания идентификация личности происходит при входе в среду. При обслуживании в конторе мы попросим у вас документ, подтверждающий личность. При общении по телефону мы зададим вам контрольные вопросы для идентификации личности.

- 7.2 Вы можете заключить с нами договор страхования, если вам не менее 18 лет.

#### Пояснение

Согласно закону, лица возрастом до 18 лет имеют ограниченную дееспособность. Дееспособность, то есть право совершать сделки, физическое лицо имеет с 18 лет.

- 7.3 Если Вы хотите заключить договор страхования или совершать иные действия при посредничестве представителя, Вы должны учитывать, что мы акцептируем только электронную цифровую подпись или нотариально заверенную доверенность. Если Вас представляет страховой брокер, то мы предполагаем, что страховой брокер имеет право Вас представлять.

#### Пояснение

В случае представления доверенности Вы должны учитывать, что перед совершением сделки мы захотим юридически оценить содержание доверенности. Поэтому для совершения сделки может потребоваться дополнительное время.

## 8. Как мы определяем бенефициара

- 8.1 Вы как застрахованное лицо имеете право назначить выгодоприобретателя и изменить это лицо.
- 8.2 Если Вы назначили в качестве выгодоприобретателя нескольких лиц без уточнения их долей, то мы считаем доли равными.
- 8.3 Долю, которую какой-либо выгодоприобретатель отказывается или не может принять, мы добавляем к долям других выгодоприобретателей.
- 8.4 Если выгодоприобретатель умирает или выгодоприобретатель-юридическое лицо прекращает деятельность до наступления страхового случая, мы выплатим возмещение Вам как страхователю или вашим наследникам, если Вы до наступления страхового случая не определили иное.

## 9. Какую информацию и сообщения мы вам передаем

- 9.1 В течение срока действия договора страхования мы будем передавать Вам как страхователю сообщения, связанные с исполнением договора (например, разъяснения по страховому покрытию, платежные извещения-счета, ответы на Ваши обращения и т.д.). Мы будем передавать все связанные с договором сообщения, заявления или иную информацию на указанный Вами контактный адрес (например, на адрес электронной почты). Мы исходим из последних представленных Вами контактных данных, в т.ч. мы корректируем Ваши контактные данные, исходя из последних данных представленных в нашей информационной системе.

#### Пояснение

Все сообщения, связанные с договором, мы передаем на Ваш адрес электронной почты, а при его отсутствии - на Ваш почтовый адрес. Мы исходим из принципа, что переданные Вами контактные данные являются действительными.

- 9.2 Во время действия договора страхования мы также будем передавать Вам маркетинговые сообщения, в т.ч. наши лучшие предложения в части дополнительных услуг, если Вы не отказались от получения соответствующих сообщений.
- 9.3 Мы будем передавать Вам наши хорошие предложения и маркетинговые сообщения и после прекращения договора страхования, если Вы предоставили на это отдельное согласие.

#### Пояснение

Мы исходим из установленного законом принципа, что после прекращения договора страхования Вы можете получать маркетинговые сообщения только в том случае, если Вы предоставили на это отдельное согласие.

## 10. Какую информацию мы ожидаем от Вас

- 10.1 При заключении договора Вы должны сообщить нам обо всех известных Вам существенных и влияющих на страховой риск обстоятельствах, которые могут оказать влияние на наше решение как страховщика заключить договор или сделать это на иных оговоренных условиях. Существенными и влияющими на страховой риск обстоятельствами являются обстоятельства, о которых мы спрашиваем Вас при заключении договора, например, имевшие место или имеющиеся заболевания, имевшие место или имеющиеся проблемы со здоровьем, опасные занятия, которыми Вы занимаетесь в качестве любителя.

#### Пояснение

На основании договора страхования мы принимаем на себя риски, которые в противном случае возлагались бы на Вас. Поэтому важно, чтобы мы были одинаково информированы о важных обстоятельствах риска. Согласно закону, предполагается, что важным является тот факт, о котором мы запросили информацию при заключении договора.

- 10.2 Исходя из выбранного Вами страхового покрытия и страховой суммы, мы можем попросить Вас с целью оценки рисков до заключения договора пройти медицинский осмотр, и мы примем на себя связанные с медицинским осмотром расходы после вступления договора страхования в силу. Мы принимаем на себя расходы на медицинский осмотр также в том случае, если в результате медицинского осмотра мы повысили страховой взнос, представленный в первоначальном предложении, и в связи с этим Вы отказываетесь от заключения договора.
- 10.3 Во время действия договора страхования Вы должны незамедлительно известить нас об изменении вашей должности или хобби.

#### Пояснение

Например, Вы должны сообщить нам, если Вы начинаете заниматься высокорискованным видом спорта, например альпинизмом, мотоспортом. Вы также должны сообщить нам, если характер Вашей работы становится рискованным, например, если во время заключения договора страхования Вы работали офисным работником, а сейчас стали работать сапером.

## 11. Какие у нас есть права, если вы нарушили обязанность уведомления

- 11.1 Если Вы не уведомили нас при заключении договора страхования или в течение срока действия договора о существенных обстоятельствах или об увеличении возможности страхового риска, либо предоставили нам неверную информацию, то после того, как мы об этом узнаем, мы можем либо увеличить страховой взнос, либо отступить от договора в течение одного месяца после того, как мы узнали о неисполнении обязанности уведомления, либо в случае наступления страхового случая мы можем отказаться от исполнения договора страхования частично или полностью. Мы не имеем права основываться на увеличении страхового риска, если с момента увеличения риска прошло не менее трех лет, за исключением случая умышленного нарушения обязанности уведомления. В случае договора с накопительным страхованием, при отступлении от договора мы выплатим Вам возвратную стоимость страхования за вычетом оставшихся задолженностей по страховым взносам и других возможных задолженностей.

#### Пояснение

Закон предусматривает, что страховщик в случае нарушения обязанности уведомления (в т.ч. повышенный страховой риск) имеет право либо увеличить соответствующим образом страховой взнос, либо расторгнуть договор страхования в чрезвычайном порядке. Делая выбор при такой ситуации, мы исходим из того, разумно ли продолжать договор страхования или нет (например, Вы не сообщили нам о вашем хроническом заболевании). Если мы узнали о нарушении обязанности уведомления после наступления страхового случая, то мы имеем право уменьшить выплачиваемую сумму в той же пропорции, в которой страховой взнос, подлежащий уплате в соответствии с реальными обстоятельствами, отличается от уплаченного страхового взноса.

## 12. Как происходит расчет

- 12.1 Для уплаты страхового взноса мы отправим Вам платежное извещение-счет. В платежном извещении указана дата платежа, номер нашего расчетного счета и номер ссылки. Мы отправляем платежное извещение на бумаге или в электронном виде.

#### Пояснение

Важно иметь в виду, что обязанность по уплате страхового взноса к оговоренному сроку возлагается на Вас независимо от того, получили ли вы платежное извещение, или нет. Для оплаты счетов мы рекомендуем Вам заключить договор постоянного платежного поручения.

- 12.2 Если Вы внесли страховой взнос ненадлежащим образом и у нас нет возможности на основании имеющейся информации решить, относительно какого договора страхования поступил платеж, то мы считаем страховой взнос неуплаченным до установления правильного договора страхования.

#### Пояснение

В случае задолженности мы можем позвонить Вам или отправить Вам напоминание по электронной почте или SMS-сообщением. Страховой взнос считается поступившим только после поступления всей предусмотренной суммы.

- 12.3 Если Вы заплатили больше, чем предусмотрено, мы оставим остаток в качестве предоплаты или вернем его в соответствии с Вашим желанием.

## 13. Как можно изменить или расторгнуть договор страхования

- 13.1 В случае договора с накопительным страхованием Вы можете ходатайствовать о прекращении или уменьшении страховых взносов, предварительно письменно уведомив нас об этом за один месяц. В таком случае мы уменьшим страховую сумму по правилам страховой математики и учтем резерв страховых взносов, имеющийся по состоянию на день прекращения или уменьшения платежей, а также размер меньших платежей, которые должны будут уплачиваться в дальнейшем. Прекращение или уменьшение страховых взносов возможно только в том случае, если оставшаяся страховая сумма равна минимальной сумме, оговоренной в договоре страхования. В случае прекращения или уменьшения страховых взносов мы вычитаем задолженности по страховым взносам из резерва страховых взносов
- 13.2 О желании изменить или расторгнуть бессрочный договор страхования следует предварительно уведомить другую сторону не позднее, чем за один месяц до окончания периода страхования, если мы не договорились с Вами в договоре страхования об ином. Если другая сторона не согласна с представленным предложением об изменении договора страхования, она имеет право его расторгнуть.

### Пояснение

Как у Вас, так и у нас есть право отказаться от бессрочного договора страхования до конца каждого текущего периода страхования. Кроме того, у нас и у Вас есть возможность внести изменения в договор страхования, предварительно уведомив об этом другую сторону за один месяц. В случае несогласия с предложением об изменении другая сторона имеет право расторгнуть договор страхования. Например, мы можем изменить условия страхования, действующие в отношении договора.

- 13.3 В предусмотренных законом случаях как мы, так и Вы имеете право досрочно расторгнуть срочный договор страхования.

### Пояснение

Важно учитывать, что договор страхования – это такой же договор, как и любой другой. Это означает, что договор действует до оговоренного срока. Досрочное расторжение договора возможно, если это предусмотрено законом, или если для этого имеется какая-либо чрезвычайная причина (например, прекращение страхового интереса, существенное нарушение договора другой стороной).

- 13.4 Вы имеете право в течение 14 дней после заключения договора страхования отступить от него, представив нам соответствующее письменное заявление. При отступлении мы возвращаем Вам уплаченный страховой взнос за вычетом обоснованных расходов, связанных с договором страхования, если мы понесли такие расходы.
- 13.5 Вы имеете право отказаться как от бессрочного, так и от срочного договора страхования к концу текущего периода страхования, предварительно уведомив нас об этом за один месяц.
- 13.6 Мы вправе отказаться от договора страхования:
- 13.6.1 в случае существенного нарушения договора страхования;

### Пояснение

Например: неуведомление об обстоятельствах изменения страхового риска, представление неверных данных в отношении обстоятельств страхового случая, неуплата страхового взноса.

- 13.6.2 при увеличении страхового риска.

- 13.7 Если договор с накопительным страхованием, для которого сформирована возвратная стоимость, прекращается отступлением или отказом, или оказывается ничтожным, мы выплатим Вам возвратную стоимость страхования, если мы договорились об этом и если возвратная стоимость к этому времени была сформирована. Возвратную стоимость страхования мы рассчитываем по состоянию на дату отступления от договора или отказа от договора, принимая за основу правила страховой математики. При выплате возвратной стоимости мы вычитаем из нее задолженности по страховым взносам и прочие оговоренные в договоре страхования вычеты
- 13.8 Договор страхования прекращается после того, как после наступления страхового случая мы полностью выполнили свое обязательство.

### Пример

Если в случае договора страхования рака мы выплатили после наступления страхового случая всю страховую сумму по страхованию от рака, то договор прекращается.

## 14. Доля прибыли договора с накопительным страхованием

- 14.1 Мы собираем страховые взносы для обеспечения оговоренного страхового покрытия. При расчете страховых взносов мы исходим из того, что у нас в любой момент должно хватить средств на выплату страховых сумм и иных сумм по договору, а также на оплату расходов, связанных с заключением и администрированием договора. Поэтому, за основу расчета страховых взносов мы берем консервативные страховые математические значения (расчетные проценты, смертность и расходы).
- 14.2 В случае договора с накопительным страхованием у нас возникает прибыль:
- 14.2.1 от инвестиционного дохода от страховых взносов, если он превышает расчетный процент, использованный при расчете страховых взносов;
  - 14.2.2 от неиспользованных частей риска страховых взносов, если реальная смертность застрахованных лиц отличается от расчетной;
  - 14.2.3 от неиспользованных частей расходов, рассчитанных в страховых взносах, если наши реальные расходы были меньше рассчитанных.
- 14.3 Мы выплатим Вам часть прибыли, полученной от страховой деятельности, если Вы заключили с нами договор накопительного страхования. Выделяемая Вам доля называется долей прибыли страхователя. Способ использования доли прибыли мы описали в условиях соответствующей страховой услуги.

## 15. Каковы принципы компенсации

- 15.1 При подаче ходатайства о выплате страховой суммы, страхового возмещения или иной суммы по договору представьте нам следующие документы:
- 15.1.1 письменное ходатайство о возмещении (доступно на нашем сайте) с номером расчетного счета;
  - 15.1.2 удостоверяющий Вашу личность документ;
  - 15.1.3 прочие документы, необходимость представления которых мы обосновали или обязанность представления которых вытекает из закона.

### Пояснение

В условиях каждой страховой услуги мы указали более подробный перечень информации, которая должна быть представлена нам при наступлении страхового случая.

- 15.2 Мы выплачиваем страховое возмещение не позднее чем в течение 10 рабочих дней со дня получения всей необходимой информации и справок о страховом случае. Если по делу о страховом случае возбуждено уголовное производство или производство по делу о проступке, от результата которого может зависеть наша обязанность выплаты, то мы имеем право отложить выплату до вступления соответствующего правового решения в силу.
- 15.3 Обязанность возмещения возникает у нас только в том случае, если данный страховой случай является страховым случаем, описанным в договоре страхования.

### Пояснение

В условиях каждой страховой услуги (например, страхование рака, страхование отсутствующей трудоспособности и т.д.) мы объяснили, какие случаи считаются страховыми случаями.

- 15.4 Для всех предлагаемых нами услуг действуют общие исключения (см. п. 16). Это общие ситуации, на которые наше страховое покрытие не распространяется. Мы также не выплачиваем страховое возмещение, если Вы не выполнили предусмотренное договором обязательство (см. п. 17).
- 15.5 Мы имеем право делать запросы о том, живо ли застрахованное лицо, а также требовать дополнительных доказательств для установления обязательства по выплате и самостоятельно их приобретать.
- 15.6 При осуществлении выплат по договору мы учитываем задолженности по страховым взносам.

## 16. На какие случаи страховое покрытие не распространяется (общие исключения)

- 16.1 Если мы не договорились с Вами в договоре страхования об ином, страховое покрытие не действует, и мы не выплачиваем страховое возмещение, если:
- 16.1.1 застрахованное лицо совершило суицид до истечения двух лет со дня вступления страхового покрытия в силу или увеличения страховой суммы. В случае увеличения страховой суммы вышеназванное условие действует в отношении увеличенной страховой суммы. В таком случае мы выплатим Вам возвратную стоимость договора, если для договора была сформирована возвратная стоимость. Если суицид был совершен в состоянии психического заболевания, исключающего свободную волю, то мы исполним вытекающее из договора обязательство;
  - 16.1.2 причиной страхового случая является действие алкогольных, наркотических, токсических, психотропных или иных опьяняющих веществ (в т.ч. излишнее или чрезмерное потребление), а также действие не назначенных врачом сильнодействующих лекарственных средств;
  - 16.1.3 страховой случай был обусловлен занятием застрахованного лица профессиональным или экстремальным видом спорта, за исключением случая, когда в договоре страхования мы договорились об ином;
  - 16.1.4 страховой случай был вызван вредным влиянием радиоактивного излучения или войной, гражданской войной, вторжением, народными волнениями, государственным переворотом, забастовкой, прерыванием работы, чрезвычайным положением, терроризмом, восстанием, массовыми беспорядками.

## 17. Какие еще существуют ситуации, когда мы не выплачиваем страховое возмещение (нарушения)

- 17.1 Мы не выплачиваем страховое возмещение частично или полностью, если:
- 17.1.1 Вы не выполнили хотя бы одно из обязательств, указанных в договоре страхования, и неисполнение обязательства оказывает влияние на установление страхового случая и/или обязанность страховщика по исполнению;
  - 17.1.2 Вы представили неверные или недостаточные данные при заключении договора страхования, либо не предоставили нам необходимую информацию для установления причин и размера страхового случая, либо не обратились к назначенному нами эксперту для прохождения необходимых исследований в течение одного года после того, как стало известно о страховом случае.
  - 17.1.3 Вы не уплатили страховой взнос к оговоренному сроку (в случае последующего платежа – не позднее нового срока), и если страховой случай наступает по истечении срока уплаты страхового взноса;
  - 17.1.4 страховой случай произошел вследствие Вашей грубой халатности или умысла как страхователя, или застрахованного лица, или выгодоприобретателя;
  - 17.1.5 страховой случай обусловлен Вашими действиями как страхователя, или застрахованного лица, или выгодоприобретателя, совершенными в состоянии алкогольного опьянения, под воздействием наркотиков или иных психотропных веществ;
  - 17.1.6 Вы, как страхователь, или застрахованное лицо, или выгодоприобретатель, ввели нас в заблуждение или пытались ввести нас в заблуждение относительно обстоятельств возникновения ущерба или его размера, или иным способом пытались обмануть нас в отношении договора страхования или обстоятельств его исполнения;
  - 17.1.7 страховой случай возник при совершении Вами как страхователем, застрахованным лицом, или выгодоприобретателем противоправного деяния или при попытке его совершения. В таком случае у нас не возникает обязательства по выплате возвратной стоимости договора;
- 17.2 Степень освобождения от исполнения договора страхования мы определяем исходя из конкретных обстоятельств.

### Пояснение

Все вышеуказанные ситуации – это такие ситуации, которые по смыслу закона рассматриваются как нарушения при исполнении договорных обязательств. В случае нарушения договора мы вправе использовать предусмотренные законом средства (т.н. средства правовой защиты). Одним из средств правовой защиты является отказ от исполнения своего договорного обязательства. Те ситуации, при которых мы имеем право отказать от выплаты страхового возмещения по различным услугам, разъяснены также и на сайте Союза страховых обществ Эстонии (добросовестная практика).

Мы применяем данные основания для всех наших услуг, за исключением случаев, когда соответствующие основания были отдельно согласованы с Вами в условиях услуги.

## 18. Когда истекает срок давности по требованиям, вытекающим из договора страхования

- 18.1 Срок давности по требованиям, вытекающим из договора страхования, составляет три года. Срок давности отсчитывается с конца календарного года, когда требование становится подлежащим взысканию.
- 18.2 Если мы письменно сообщили Вам о невыплате страхового возмещения или уменьшении страхового возмещения, то мы освобождаемся от своей обязанности в случае, если Вы или лицо, имеющее право на получение страхового возмещения, не подаст иск в суд в течение одного года после получения от нас решения о невыплате страхового возмещения или уменьшении страхового возмещения, и если в своем ответе мы сообщили Вам о правовом последствии истечения одногодичного срока давности.

### Пояснение

Сроки давности установлены законом. Срок давности означает, что обязанное лицо вправе отказаться от исполнения своего обязательства после истечения срока давности.

## 19. Как мы применяем международные санкции, а также меры должной осмотрительности по противодействию отмыванию денег и терроризму

- 19.1 При заключении и исполнении договора страхования мы применяем международные санкции, в т.ч. финансовые. В качестве международных санкций мы рассматриваем санкции, введенные Правительством Эстонской Республики, Организацией Объединенных Наций, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.

### Пояснение

Финансовые санкции – это международные санкции, препятствующие использованию или распоряжению денежными средствами и экономическими ресурсами клиентов (то есть субъектов финансовой санкции) полностью или частично.

- 19.2 Мы не предлагаем страховое покрытие для любых рисков и не возмещаем любые убытки и требования, страхование или возмещение которых противоречило бы торговым ограничениям, запретам или санкциям, введенным Правительством Эстонской Республики, Организацией Объединенных Наций, Европейским союзом, Великобританией или Соединенными Штатами Америки.
- 19.3 Для противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма при заключении и исполнении договора страхования жизни мы применяем меры должной осмотрительности, которые соответствуют сложности договора страхования, а также риску, исходящему из Вашей личности и деловых отношений. В зависимости от обстоятельств мы применяем упрощенные или усиленные меры должной осмотрительности.

### Пояснение

Основные меры должной осмотрительности – это идентификация личности и проверка представленных вами и выгодоприобретателем данных, установление фактического выгодоприобретателя, постоянный мониторинг сделок (мониторинг деловых отношений), установление политически значимых лиц.

- 19.4 В случаях, предусмотренных Законом о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, мы имеем право отказаться от сделки с Вами.

## 20. Как мы обрабатываем ваши персональные данные

- 20.1 Мы обрабатываем Ваши данные как страхователя, выгодоприобретателя и застрахованного лица в соответствии с принципами обработки персональных данных, размещенными на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)
- 20.2 В принципах обработки персональных данных мы представляем Вам всю информацию, которая должна быть представлена в соответствии с законом и Регламентом Европейского Союза о защите данных.

## 21. Как мы используем документы на иностранном языке

- 21.1 К документам договора страхования на эстонском языке мы можем для ясности приложить перевод на иностранный язык.

### Пояснение

Перевод имеет только разъяснительное значение. В случае противоречия между переводом и документом на эстонском языке мы руководствуемся документом на эстонском языке.

- 21.2 Если мы договорились, что документ на иностранном языке (международные оговорки и т.п.) является частью договора страхования, то при необходимости мы приложим к договору перевод этого документа на эстонский язык.

### Пояснение

В вышеуказанном случае мы руководствуемся текстом документа на иностранном языке.

- 21.3 По договоренности с Вами мы можем заключить договор страхования на иностранном языке, если это необходимо исходя из характера конкретной услуги.

## 22. Как Вы можете подать нам жалобу

- 22.1 Вы имеете право подать жалобу на нашу деятельность, используя наши официальные контактные каналы и средства связи (электронная почта, телефон, офис).
- 22.2 Мы предоставим отзыв о принятии вашей жалобы к производству в течение одного рабочего дня.
- 22.3 Мы ответим на Вашу жалобу, как правило, в течение пяти рабочих дней, но не позднее чем в течение 14 календарных дней. Если жалобу невозможно разрешить в течение этого времени, мы сообщим Вам причину продления производства и новый срок ответа.
- 22.4 Дополнительная информация о рассмотрении жалоб клиентов размещена на нашем сайте [www.ergo.ee](http://www.ergo.ee)

## 23. Как разрешить споры

- 23.1 Для разрешения возникшего между нами спора Вы имеете право обратиться в страховой примирительный орган, действующий при Союзе страховых обществ Эстонии. Перед примирительным производством Вам необходимо представить в отношении спорного вопроса требование к нам как к страховщику и обеспечить для нас возможность ответить на требование. Если Вы не удовлетворены нашим ответом, Вы можете обратиться в страховой примирительный орган. Дополнительная информация размещена на сайте Союза страховых обществ Эстонии [www.eksl.ee](http://www.eksl.ee)
- 23.2 Споры, вытекающие из договоров страхования, в т.ч. споры, по которым мы не достигли соглашения в страховом примирительном органе, разрешаются в Хартюском уездном суде.
- 23.3 К договору страхования применяется право Эстонии.
- 23.4 Вы имеете право подать жалобу на нашу деятельность и в Финансовую инспекцию (Вескипости 2/1, 10138 Таллинн, Эстония, [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)).