

**ПАМЯТКА КЛИЕНТА ПО ПРОГРАММЕ КОЛЛЕКТИВНОГО СТРАХОВАНИЯ
«СТРАХОВАНИЕ ОТ МОШЕННИЧЕСТВА»**

1. Программа коллективного страхования «Страхование от мошенничества» (Программа страхования)
Банк ВТБ (ПАО) (Страхователь) оказывает Клиентам услугу по организации страхования их имущественных интересов, связанных с риском утраты Застрахованного имущества в результате противоправных действий третьих лиц на основании соответствующего договора на условиях Правил участия в Программе коллективного страхования «Страхование от мошенничества» Банка ВТБ (ПАО). Услуга страхования в рамках Программы страхования предоставляется АО «СОГАЗ» (Страховщик) в соответствии с «Правилами страхования рисков несанкционированного доступа к банковским счетам» и «Условиями страхования по страховому продукту «Страхование от мошенничества»».
2. Страхователь
Банк ВТБ (ПАО) (Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 1000). Адрес места нахождения: Россия, 191144, г. Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А, ИНН: 7702070139, ОГРН: 1027739609391. Единая справочная служба: 8-800-100-24-24. Официальный сайт: www.vtb.ru
3. Страховщик
АО «СОГАЗ» (лицензия СИ № 1208). Адрес места нахождения: Россия, 107078, г. Москва, пр-т Академика Сахарова, д. 10, ИНН: 7736035485, ОГРН: 1027739820921. Единая справочная служба: 8-800-333-08-88. Официальный сайт: www.sogaz.ru
4. Документы, с которыми необходимо ознакомиться
4.1. Правила участия в Программе коллективного страхования «Страхование от мошенничества» Банка ВТБ (ПАО) размещаются Банком ВТБ (ПАО) для ознакомления на Сайте по адресу: https://www.vtb.ru/personal/drugie-uslugi/strahovye-i-servisnye-produkty/ 4.2. «Условия страхования по страховому продукту «Страхование от мошенничества» к Договору страхования размещаются Банком ВТБ (ПАО) для ознакомления на Сайте по адресу: https://www.vtb.ru/personal/drugie-uslugi/strahovye-i-servisnye-produkty . 4.3. «Правила страхования рисков несанкционированного доступа к банковским счетам» в редакции действующей на дату начала Периода страхования размещаются Страховщиком для ознакомления на сайте Страховщика: https://www.sogaz.ru/info/#rules-tariffs .
5. Кто является Выгодоприобретателем?
Выгодоприобретателем является: - по событиям, предусмотренным пп. 6.2.1-6.2.5 настоящей Памятки: Клиент или в случае смерти Клиента – его наследники; - по событию, предусмотренному п. 6.2.6 настоящей Памятки: держатель платежной карты или в случае смерти держателя платежной карты – его наследники.
6. Что застраховано?
6.1. Объект страхования: Объектами страхования являются не противоречащие законодательству Российской Федерации имущественные интересы Выгодоприобретателя, связанные с риском утраты Застрахованного имущества в результате противоправных действий третьих лиц в зависимости от установленного Варианта страхования: 6.1.1. безналичные денежные средства, находящиеся на банковских счетах Клиента, открытых в Банке ВТБ (ПАО), а также наличные денежные средства, полученные с таких банковских счетов, в том числе с использованием платежных карт; 6.1.2. безналичные денежные средства, находящиеся на банковских счетах Клиента, открытых в любой кредитной организации, зарегистрированной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, имеющей соответствующую лицензию на осуществление своей деятельности (далее – банк), а также наличные денежные средства, полученных с таких банковских счетов, в том числе с использованием платежных карт.
6.2. Страховые риски:
6.2.1. Несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета, к которому

предоставлена платежная карта, не выбившая из владения держателя платежной карты, в результате:

6.2.1.1. расширенного фишинга – незаконного получения злоумышленниками конфиденциальных данных держателя платежной карты, логинов, паролей, персонального идентификационного номера платежной карты (далее – ПИН-код) и/или данных, записанных на платежной карте (номер карты, срок действия, имя держателя, CVV/CVC коды), путем обмана Клиента/держателя платежной карты в ходе телефонного разговора, путем направления SMS-сообщений Клиенту/держателю платежной карты или обмена сообщениями через сеть интернет, в ходе использования интернет-сайтов, интернет-чатов, электронной почты и иных интернет-сервисов для последующего использования таких данных для незаконных списаний или переводов денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета.

6.2.1.2. базового фишинга – незаконного получения злоумышленниками конфиденциальных данных держателя платежной карты, логинов, паролей, ПИН-кодов и/или данных, записанных на платежной карте (номер карты, срок действия, имя держателя, CVV/CVC коды), путем обмана Клиента / держателя платежной карты в ходе использования интернет-сайтов, интернет-чатов, электронной почты и иных интернет-сервисов.

6.2.1.3. скимминга – мошенничества с платежными картами, осуществляемые с использованием информации о платежной карте, полученной при помощи копирования данных с магнитной полосы, чипа или эмбоссированных на поверхность платежной карты (имя держателя, номер платежной карты, срок окончания ее действия и т. д.).

События, указанные в подпунктах 6.2.1.1-6.2.1.3 настоящей Памятки, признаются страховыми, только если списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, произошло в течение 48 (Сорока восьми) часов, непосредственно предшествующих моменту блокировки платежной карты.

6.2.2. Несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета с помощью вредоносного программного обеспечения, установленного на стационарном персональном компьютере или ином электронном устройстве (далее - Рабочая станция) Клиента/держателя платежной карты. Событие признается страховым только в случае наличия у Клиента/держателя платежной карты лицензии на установленную на Рабочей станции операционную систему.

6.2.3. Несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета посредством интернет-мошенничества, выраженного в получении несанкционированного доступа путем заражения записей DNS¹ на Рабочей станции Клиента/держателя платежной карты, сценариев, встраиваемых в веб-сайты, заражения записей DNS на сервере. Событие признается страховым только в случае наличия у Клиента/держателя платежной карты лицензии на установленную на Рабочей станции операционную систему и иное программное обеспечение.

6.2.4. Несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета или получение наличных денежных средств:

6.2.4.1. с использованием ПИН-кода (электронная авторизация), когда держатель платежной карты в результате насилия или под угрозой применения такого насилия в отношении себя или своих близких был вынужден передать третьим лицам свою платежную карту и сообщить им ПИН-код к ней. Событие признается страховым только если списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета произошло не позднее 2 (Двух) часов с момента применения насилия или угрозы применения такого насилия.

6.2.4.2. в результате мошеннических действий третьих лиц в офисе банка с использованием поддельных / подложных документов. Событие признается страховым, только если списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета или получение наличных денежных средств произошли в течение 48 (Сорока восьми) часов, непосредственно предшествующих моменту обращения Клиента/держателя платежной карты в банк с заявлением о факте осуществления несанкционированной Клиентом/держателем платежной карты операции.

6.2.5. Несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета в результате проведения

¹ DNS (англ. Domain Name System – система доменных имен) – распределенная система (распределенная база данных), способная по запросу, содержащему доменное имя хоста (компьютера или другого сетевого устройства), сообщить IP-адрес или (в зависимости от запроса) другую информацию.

третьими лицами операций с использованием платежной карты/ее реквизитов в POS-терминале или в системе дистанционного банковского обслуживания с использованием платежной карты/ее реквизитов, утерянной самим держателем платежной карты или украденной у него. Событие признается Страховым случаем, только если списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, произошло в течение 48 (Сорока восьми) часов, непосредственно предшествующих моменту блокировки платежной карты.

6.2.6. Хищение у держателя платежной карты полученных в банкомате с использованием платежной карты наличных денежных средств в результате следующих противоправных действий третьих лиц: кражи (ст. 158 Уголовного кодекса Российской Федерации), грабежа (ст. 161 Уголовного кодекса Российской Федерации), разбоя (ст. 162 Уголовного кодекса Российской Федерации). Событие признается страховым только если хищение денежных средств произошло не позднее 2 (Двух) часов с момента выдачи наличных денежных средств.

7. Варианты страхования и условия их применения

Вариант	Лайт	Прайм*	Базовый	Оптимальный	Максимальный
Объект страхования (указан подпункт настоящей Памятки)	п. 6.1.1	пп. 6.1.1-6.1.2	п. 6.1.1	пп. 6.1.1-6.1.2	
Страховые риски, (указан подпункт настоящей Памятки)	пп. 6.2.1 – 6.2.6		пп. 6.2.1.2, 6.2.1.3, 6.2.2-6.2.6	пп. 6.2.1-6.2.6	
Страховая сумма (рубли РФ)	100 000,00	600 000,00	100 000,00	300 000,00	600 000,00
Период страхования	один календарный месяц	365 календарных дней	30 или 365 календарных дней (на выбор Клиента)		

* Вариант страхования «Прайм» предоставляется при наличии технической возможности. Банк информирует Клиентов о начале предоставления Варианта страхования «Прайм» путем размещения соответствующей информации на сайте Банка в сети «Интернет»: <https://private.vtb.ru>.

Условия применения Вариантов страхования:

7.1. Организация страхования по Вариантам страхования «Базовый», «Оптимальный», «Максимальный» осуществляется Банком ВТБ (ПАО) на основании Правил для дееспособных физических лиц, возрастом не менее 18 (Восемнадцати) лет, заключивших с Банком ВТБ (ПАО) договор комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

7.2. Вариант страхования «Лайт» не применяется для владельцев Пакетов услуг «Прайм+» и «Прайм New».

7.3. Для применения Варианта страхования «Лайт» помимо условий, перечисленных в подпунктах 7.1 и 7.2 настоящей Памятки, должно соблюдаться одно из ниже перечисленных условий. В календарном месяце, предшествующем Периоду страхования, Клиент получил:

7.3.1. на любой банковский счет, открытый в Банке ВТБ (ПАО), не менее 1 (Одной) «пенсионной выплаты»²;

7.3.2. на банковский (текущий) счет физического лица, открытый на его имя Банком ВТБ (ПАО)

² Под «пенсионными выплатами» понимаются пенсионные выплаты, осуществляемые Пенсионным фондом Российской Федерации (суммы страховых пенсий, накопительных пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению, фиксированные выплаты к страховой пенсии, единовременные выплата средств пенсионных накоплений, срочные пенсионные выплаты, выплаты средств пенсионных накоплений); выплаты, осуществляемые негосударственными пенсионными фондами, а также выплаты, поступающие от ведомств, список которых опубликован на сайте Банка по адресу: <https://www.vtb.ru/personal/karty/pensionnye/dlya-voennyh-pensionerov/>.

для учета денежных средств по операциям, совершаемым с использованием банковских карт платежной системы МИР или их реквизитов в соответствии с договором о предоставлении и использовании банковских карт Банка ВТБ (ПАО), не менее 1 (Одной) из следующих выплат:

- пособие по беременности и родам;
- единовременное пособие женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности;
- единовременное пособие при рождении ребенка;
- ежемесячное пособие беременным женщинам, оказавшимся в сложных условиях и вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности;
- ежемесячное пособие по уходу за ребенком до 1,5 лет;
- ежемесячная выплата на первого и второго ребенка до 3 лет;
- ежемесячные выплаты на детей с 3 до 7 лет;
- ежемесячное пособие на детей из неполных семей с 8 до 17 лет;
- ежемесячная выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет.

7.4. Для применения Варианта страхования «Прайм» помимо условий, перечисленных в подпункте 7.1 настоящей Памятки, должны соблюдаться следующие условия (одновременно):

7.4.1. Клиент является владельцем Пакета услуг «Прайм New» или Пакета услуг «Прайм+».

7.4.2. В рамках Пакета услуг «Прайм New» или Пакета услуг «Прайм+» для Клиента отсутствуют подключенные программы страхования «Защита карты», «Защита счета».

Период страхования для Варианта страхования «Прайм» устанавливается 365 календарных дней.

7.5. Если в течение календарного месяца, предшествующего Периоду страхования одновременно выполнены условия, установленные подпунктами 7.3.1 и 7.3.2 настоящей Памятки, Банк в целях применения Варианта страхования «Лайт» организует страхование Клиента только по одному основанию, которое наступило ранее в соответствующем календарном месяце.

7.6. Если имущественные интересы Клиента застрахованы по Программе страхования в соответствии с Вариантом страхования «Лайт», заключение Договора по Варианту страхования «Базовый», «Оптимальный» или «Максимальный» возможно на условиях Правил.

7.7. Заключение одновременно и/или действие одновременно Договора(ов) по Вариантам страхования «Базовый», «Оптимальный», «Максимальный» не допускается.

Изменение действующего Варианта страхования и/или Периода страхования.

Вариант страхования «Базовый» с Периодом страхования 30 календарных дней возможно изменить на следующие Варианты страхования:

- «Оптимальный» с Периодом страхования 365 или 30 календарных дней.

Вариант страхования «Оптимальный» с Периодом страхования 30 календарных дней возможно изменить на следующие Варианты страхования:

- «Максимальный» с Периодом страхования 365 или 30 календарных дней.

Для Вариантов страхования «Оптимальный» и «Максимальный» с Периодом страхования 30 календарных дней возможно изменить продолжительность установленного срока Периода страхования на 365 календарных дней.

8. Исключения из страхования

8.1. Не являются Страховыми случаями и не порождают обязательств Страховщика по Страховой выплате случаи причинения ущерба, возникшие прямо или косвенно в результате:

8.1.1. несвоевременного выполнения банком обязанности по блокировке платежной карты / приостановлению операций по банковскому счету в случае поступления банку от Клиента/держателя платежной карты любого уведомления о дискредитации платежной карты / банковского счета (утрата (утеря, хищение) платежной карты, утрата (утеря, хищение) информации, содержащейся на платежной карте, компрометация доступа к банковскому счету, незаконное (подозрительное) списание денежных средств с банковского счета и т.д.);

8.1.2. использования информации по платежной карте / банковскому счету до момента фактической передачи банком платежной карты Клиенту/держателю платежной карты или получения держателем платежной карты персональных идентификационных данных (ПИН-код и т.д.);

8.1.3. разглашения Клиентом/держателем платежной карты конфиденциальных сведений (паролей, логинов, ПИН-кодов и т.п.) при отсутствии факта противоправных действий третьих лиц;

<p>8.1.4. кражи или взлома баз данных банка, ассоциации производителей и эмитентов платежных карт или клиринговой палаты, представляющей интересы банка.</p> <p>8.2. Не подлежат возмещению:</p> <p>8.2.1. любой ущерб от несанкционированного использования банковского счета / платежной карты кроме случаев, оговоренных в пункте 6 настоящей Памятки, с учетом выбранного Варианта страхования;</p> <p>8.2.2. ущерб от блокировки платежной карты в результате отказа ее держателя от покупки и не произведенной отмены авторизации;</p> <p>8.2.3. проценты, баллы, скидки или иные преимущества (бонусы), которые должны были быть начислены или предоставлены Клиенту/держателю платежной карты в связи с хранением денежных средств банковском счете (в том числе расходы на оплату дополнительных услуг, которые эмитент может предоставлять Клиенту/держателю платежной карты при приобретении платежной карты / открытии банковского счета (стоимость страхового полиса для выезжающих за границу, стоимость полиса страхования жизни, проценты, начисляемые по неснижаемому остатку на счете, стоимость изготовления платежных карт, которыми Клиент/держатель платежной карты после утраты денежных средств не может пользоваться при оплате телефонных переговоров, проживании в гостинице, начислении бонусных баллов, милей и т.п.));</p> <p>8.2.4. ущерб, по которому Клиент/держатель платежной карты получил возмещение от:</p> <ul style="list-style-type: none">- банка (эмитента платежной карты);- любого лица, согласившегося принять в качестве оплаты платежную карту;- любого другого финансового института, ассоциации производителей и эмитентов платежных карт или клиринговой палаты, представляющей интересы эмитента; <p>8.2.5. ущерб по операциям с использованием платежных карт (их реквизитов), на выпуск которых не было получено согласие Клиента/держателя платежной карты;</p> <p>8.2.6. несанкционированное списание денежных средств, в том числе перевод денежных средств, в том числе в оплату товаров/работ/услуг, с банковского счета или получение наличных денежных средств, произведенные с использованием персонального идентификационного номера (ПИН-кода), за исключением случаев, указанных в п.п. 6.2.1.2, 6.2.4.1 настоящей Памятки, если соответствующие события предусмотрены Вариантом страхования;</p> <p>8.2.7. моральный вред;</p> <p>8.2.8. косвенный ущерб (в том числе упущенная выгода, простой, командировочные расходы, телефонные переговоры и т.д.), возникшие у Клиента/держателя платежной карты (дополнительная плата за обналичивание средств с банковского счета, проценты и штрафные санкции по кредиту, потеря дохода (процента на остаток средств на банковском счете), плата за обслуживание банковского счета / платежной карты, перевыпуск (замену) платежной карты и другие подобные суммы, а также ущерб, вызванный невозможностью пользования услугами тех организаций, которые принимали оплату по утраченной платежной карте);</p> <p>8.2.9. расходы на услуги посредников, представителей, адвокатов и т.п. специалистов;</p> <p>8.2.10. расходы на проведение экспертизы с целью установления причин и/или размера ущерба;</p> <p>8.2.11. расходы на получение справок, актов и иных документов компетентных органов, если за получение данных документов взимается плата.</p> <p>8.3. Не являются Страховыми случаями и не порождают обязательств Страховщика по Страховой выплате случаи причинения ущерба, возникшего прямо или косвенно в результате:</p> <p>8.3.1. наркотического, токсического, алкогольного опьянения Клиента/держателя платежной карты или его последствий;</p> <p>8.3.2. противоправных действий, совершенных членами семьи Выгодоприобретателя, работниками Выгодоприобретателя.</p> <p>8.4. В число участников коллективного страхования могут быть включены Клиенты возрастом не менее 18 (Восемнадцати) лет, не ограниченные в дееспособности.</p> <p>8.5. Если будет установлено, что Договор заключен с лицом, не соответствующим критериям, указанным в подпункте 8.4 настоящей Памятки, страхование в отношении указанных лиц признается не вступившим в силу. Комиссия в данном случае возвращается Страхователем лицу, с которого она была ранее взыскана, в полном объеме.</p> <p>8.6. В рамках Программы страхования страховая защита не распространяется на брокерские и инвестиционные счета, металлические счета, а также счета по вкладам.</p>
<p>9. Что делать при наступлении событий, имеющих признаки Страхового случая</p>
<p>9.1. При наступлении события, имеющего признаки Страхового случая, Выгодоприобретатель</p>

обязан:

9.1.1. принять разумные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по уменьшению ущерба, подлежащего возмещению, а также по устранению причин, способствующих возникновению дополнительного ущерба. Страховщик освобождается от возмещения ущерба, возникшего вследствие того, что Выгодоприобретатель умышленно не принял разумных и доступных ему мер, чтобы уменьшить возможный ущерб;

9.1.2. обеспечить документальное оформление произошедшего события (факта наступления, причин и последствий события, размера понесенного ущерба), в соответствующих случаях – обратиться в компетентные органы и организации (органы внутренних дел и т.д.);

9.1.3. в течение 5 (Пяти) рабочих дней, считая с даты, когда Выгодоприобретателю стало известно о наступлении события, направить в адрес Страховщика либо вручить представителю Страховщика письменное уведомление о событии, которое должно содержать оперативную информацию по ущербу (справки, акты, фото / видеоматериалы и т.п.), касающуюся обстоятельств события и фиксирующую момент его наступления;

9.1.4. следовать указаниям Страховщика по уменьшению ущерба, покрываемого страхованием, если таковые будут сообщены и не будут противоречить законным указаниям и/или требованиям компетентных органов;

9.1.5. надлежащим образом оформить и сохранить все необходимые документы о факте, причинах и обстоятельствах причинения ущерба, принять все доступные меры по сбору и сохранению информации о произошедшем событии и месте происшествия, в том числе фото- и видеоматериалов и других документов;

9.1.6. предоставить Страховщику возможность участвовать в установлении факта, причин и обстоятельств наступления события, имеющего признаки Страхового случая, и в определении характера и размера причиненного ущерба, в том числе:

- предоставить Страховщику возможность провести опрос свидетелей и очевидцев произошедшего события и зафиксировать результаты данного опроса в совместном протоколе (акте и т.п.);

- предоставить Страхователю или иной организации, согласованной со Страховщиком, Рабочую станцию (в том числе для обследования на наличие вредоносного программного обеспечения / на предмет наличия (актуальности) лицензий на установленное программное обеспечение);

- своевременно уведомлять Страховщика о действиях любых комиссий, создаваемых для установления факта, причин и обстоятельств наступления события, имеющего признаки Страхового случая, и определения характера и размера причиненного ущерба, для обеспечения участия представителя Страховщика в этих комиссиях;

- сотрудничать со Страховщиком или любым другим лицом, назначенным Страховщиком для проведения расследования факта, причин и обстоятельств наступления события, имеющего признаки Страхового случая, и в определении характера и размера причиненного ущерба;

9.1.7. при наличии обоюдного согласия сторон выдать указанным Страховщиком лицам доверенность или иные необходимые документы для защиты интересов как Страховщика, так и Выгодоприобретателя в связи со Страховым случаем, если Страховщик сочтет необходимым привлечение своего адвоката или иного уполномоченного лица для осуществления защиты. Страховщик имеет право, но не обязан представлять интересы Выгодоприобретателя в суде или иным образом осуществлять правовую защиту Выгодоприобретателя в связи со Страховым случаем;

9.1.8. представить Страховщику письменное заявление о наступлении события, имеющего признаки Страхового случая, и документы, подтверждающие факт, причины и обстоятельства наступления события, имеющего признаки Страхового случая, характер и размер причиненного ущерба;

9.1.9. обеспечить представителям Страховщика доступ к подлинникам документов, указанных в подпунктах 10.1-10.4 настоящей Памятки, предоставить Страховщику возможность изучать, копировать, фотографировать указанные документы, а также опрашивать любое лицо, которое располагает сведениями об обстоятельствах события, обладающего признаками Страхового случая;

9.1.10. при наличии третьих лиц, ответственных за причинение ущерба:

- а) незамедлительно сообщить об этом Страховщику;

- б) не отказываться от прав требования к виновному лицу при оформлении события в компетентных органах / уполномоченных организациях;

- в) направить письменную претензию в адрес виновного лица с требованием возместить

причиненный ущерб в добровольном порядке. Содержание такой претензии должно быть согласовано со Страховщиком;

г) во избежание последствий, предусмотренных частью 4 ст. 965 Гражданского кодекса Российской Федерации, осуществить все необходимые действия, направленные на фиксацию/установление лица (лиц), ответственного(ых) за ущерб, возмещаемый в результате страхования, и представить Страховщику все документы и доказательства (в том числе документы из компетентных органов, письменную претензию с документами, подтверждающими ее направление в адрес виновного лица, а также ответ на претензию, если он был получен) и сообщить Страховщику все сведения, необходимые для осуществления Страховщиком перешедшего к нему права требования. Выгодоприобретатель обязан следовать указаниям Страховщика в целях формирования документального подтверждения и сохранения права требования к лицу (лицам), ответственному(ым) за ущерб, возмещаемый в результате страхования, в том числе с учетом сроков исковой давности, установленных законодательством Российской Федерации;

д) незамедлительно, но не позднее 3 (Трех) рабочих дней, информировать Страховщика о предпринимаемых действиях в отношении виновного лица / ответчика и о поступлении дополнительной информации о причинах, размерах ущерба и об ответственности за ущерб лиц иных, чем Выгодоприобретатель, по сравнению с информацией, ранее сообщенной Страховщику. Права и обязанности Страховщика в рамках проводимых им мероприятий по принятию решения о признании события, имеющего признаки Страхового случая, установлены Условиями страхования.

10. Документы, предоставляемые Страховщику**

10.1. По событиям, указанным в подпунктах 6.2.1-6.2.6 настоящей Памятки:

10.1.1. письменное заявление о страховой выплате по установленной Страховщиком форме с указанием размера заявленного ущерба, а также:

- документы, удостоверяющие личность лица, обратившегося за Страховой выплатой (в том числе копия заграничного паспорта Клиента/держателя платежной карты, если событие произошло за пределами территории Российской Федерации). Если с заявлением о Страховой выплате (или за Страховой выплатой) обращается представитель Выгодоприобретателя, то у него должна быть надлежащим образом оформленная доверенность, подтверждающая полномочия на подписание заявления (или на получение Страховой выплаты);

- документы, необходимые в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации для идентификации лица, обратившегося за Страховой выплатой;

- согласие на обработку персональных данных (в случаях, если согласно законодательству Российской Федерации, Страховщик не вправе осуществлять обработку персональных данных без такого согласия);

10.1.2. документы (или их надлежащим образом заверенные копии), подтверждающие право заявителя на получение Страховой выплаты, в том числе документы, подтверждающие наличие у заявителя на момент наступления события, имеющего признаки Страхового случая, основанного на законе, ином правовом акте или договоре интереса в сохранении Застрахованного имущества (денежных средств) (в том числе копия договора Клиента/держателя платежной карты с банком);

10.1.3. перечень лиц, допущенных к пользованию банковским счетом / имеющих право проводить операции с использованием платежной карты на момент наступления события, имеющего признаки Страхового случая;

10.1.4. документы, письменные пояснения, необходимые для определения причин события и обстоятельств его возникновения;

10.1.5. копия заявления в банк о несогласии с проведенной операцией;

10.1.6. отказ банка в возмещении списанной с банковского счета суммы;

10.1.7. документы, подтверждающие размер причиненного ущерба (например, копии выписок по банковскому счету или иных документов банка, свидетельствующих о сумме, валюте, дате, времени и месте списания денежных средств с банковского счета Клиента);

10.1.8. документы из органов внутренних дел (копия постановления о возбуждении уголовного дела, об отказе в возбуждении уголовного дела или постановления о приостановлении предварительного следствия, заверенная печатью органа внутренних дел, копия документов из органов внутренних дел, содержащих информацию о дате наступления события (периода времени, в течение которого произошло событие), реквизитах платежной карты / банковского счета, размере похищенного Застрахованного имущества, обстоятельствах и квалификации

события в соответствии с Уголовным Кодексом Российской Федерации);

10.1.9. документы, подтверждающие размер расходов по уменьшению ущерба, возмещаемого по Условиям страхования, а также документы, подтверждающие размер убытков, которые были бы причинены при отсутствии таких расходов, произведенных по инициативе Выгодоприобретателя, и которых удалось избежать;

10.1.10. при необходимости могут быть запрошены иные документы, необходимые для принятия решения, которые относятся к произошедшему событию;

10.1.11. в случае если соответствующие компетентные органы отказали в выдаче каких-либо документов, запрошенных Страховщиком, Выгодоприобретатель направляет Страховщику копию соответствующего запроса и письменного ответа на него, если таковой получен. Страховщик анализирует имеющиеся в его распоряжении документы и дает Выгодоприобретателю рекомендации, куда следует обратиться, какие документы возможно предоставить взамен ранее запрошенных, предоставить которые невозможно, а также дает рекомендации о дальнейших действиях Клиента;

10.1.12. в случае если соответствующими компетентными органами ведется производство (процесс) по факту причинения ущерба, – решение соответствующего компетентного органа. Страховщик вправе отсрочить Страховую выплату до окончания проводимой проверки по делу и предоставления соответствующего процессуального документа/ вынесения решения суда;

10.1.13. документы, оформленные надлежащим образом (п.п. 10.1.1-10.1.4 настоящей Памятки) – в случае, если Страховщику предоставлены ненадлежащим образом оформленные документы (в частности, незаверенные копии документов, документы, подписанные лицом, не имеющим на это полномочий, документы, содержащие не оформленные надлежащим образом исправления и т.п.);

10.1.14. в случае если у Страховщика имеются основания предполагать недостоверность представленных для получения Страховой выплаты документов и/или содержащихся в них сведений, – ответ компетентных органов или организаций на запрос Страховщика о подтверждении достоверности указанных документов (сведений);

10.1.15. банковские реквизиты для осуществления Страховой выплаты (если лицо, обратившееся за Страховой выплатой, выбрало вариант безналичного перечисления Страховой выплаты).

10.2. Помимо документов, перечисленных в подпункте 10.1 настоящей Памятки, по событиям, указанным в подпунктах 6.2.1, 6.2.4.2, 6.2.5 настоящей Памятки, Страховщику (представителю Страховщика) должна быть предоставлена копия документа от банка с результатами проведенного расследования, содержащего информацию о результатах опротестования совершенных операций по банковскому счету, дате и времени обращения Клиента/держателя платежной карты с заявлением о несанкционированном доступе к банковскому счету, блокировке платежной карты, дате и времени блокировки платежной карты.

10.3. Помимо документов, перечисленных в подпункте 10.1 настоящей Памятки, по событиям, указанным в подпунктах 6.2.2, 6.2.3 настоящей Памятки, Страховщику (представителю Страховщика) должны быть предоставлены следующие документы:

- копия документа от банка с результатами проведенного расследования, содержащего информацию о результатах опротестования совершенных операций по банковскому счету, дате и времени обращения Клиента/держателя платежной карты с заявлением о несанкционированном доступе к банковскому счету, блокировке платежной карты, дате и времени блокировки платежной карты.

- копия документа банка (или иной организации, согласованной со Страховщиком), подтверждающего проведение экспертизы Рабочей станции, а также способа совершения несанкционированных операций, наличия вредоносного программного обеспечения, установленного на Рабочей станции Клиента/держателя платежной карты, наличия (актуальности) лицензий на установленное программное обеспечение (при наличии).

10.4. Помимо документов, перечисленных в подпункте 10.1 настоящей Памятки, по событиям, указанным в подпунктах 6.2.4.1, 6.2.6 настоящей Памятки, Страховщику (представителю Страховщика) должна быть предоставлена копия медицинского освидетельствования и/или свидетельские показания в письменной форме об обстоятельствах хищения денежных средств (при наличии).

Если событие, обладающее признаками Страхового случая, произошло за пределами Российской Федерации, необходимо предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств в соответствии с их законодательными нормами, или любые имеющиеся документы, подтверждающие наступление Страхового случая

«Правила участия в Программе коллективного
страхования «Страхование от мошенничества» Банка ВТБ (ПАО)»

и понесенные расходы. Ко всем документам, составленным на иностранном языке, должен быть приложен перевод на русский язык, подготовленный и заверенный специализированной организацией, осуществляющей деятельность по переводу документов.

** В зависимости от конкретного Страхового случая перечень документов может быть сокращен Страховщиком.

11.Срок рассмотрения документов на Страховую выплату

После получения всех необходимых и надлежащим образом оформленных документов и сведений Страховщик рассматривает их в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения последнего из необходимых документов.