

Пояснительная инструкция

по программе «Защита карты»

для держателей банковских карт банка ВТБ 24 (ПАО)



в соответствии с договором страхования рисков, связанных с использованием банковских карт, № 2339A00003, заключенным между ЗАО «Страховая компания Чартис» и банком ВТБ 24 (ПАО) (далее – Договор)

1. Определения

Правила предоставления и использования Банковских карт – правила предоставления и использования Банковских карт ВТБ 24 (ПАО) в отношении конкретного вида Банковских карт.

Банковская карта – основная дебетовая/кредитная карта или карта с овердрафтом, эмитированная физическому лицу в соответствии с Правилами предоставления и использования Банковских карт.

Застрахованная карта – Банковская карта, подключить которую к программе коллективного страхования путем подписания заявления на подключение по форме, утвержденной Страхователем, либо по телефону с помощью сотрудника Центра клиентского обслуживания ВТБ 24 (ПАО) Держатель карты выразил желание и за которую Страхователем уплачена страховая премия в соответствии с Договором.

Застрахованное лицо – держатель Застрахованной карты, резидент Российской Федерации.

Застрахованный счет – счет Банковской карты Застрахованного лица, открытый в банке ВТБ 24 (ПАО)

Третье лицо – любое физическое лицо, кроме Застрахованного лица.

Страховщик – ЗАО «Страховая компания Чартис», лицензия С № 3947 77 выдана 29 декабря 2006 года. Адрес: Россия, 125009, Москва, ул. Тверская, 16/2. Тел.: +7 (495) 935-89-50, факс: +7 (495) 935-89-52.

Страхователь – банк ВТБ 24 (ПАО).

Нападение – любой акт насилия, совершенный Третьим лицом с намерением ограбить Застрахованное лицо.

Застрахованные ключи – ключи от основного места проживания Застрахованного лица или от дома, квартиры, имущественные права Застрахованного лица на которые установлены правоустанавливающими документами; ключи от транспортного средства, принадлежащего Застрахованному лицу, либо транспортного средства, к управлению которым допущено Застрахованное лицо в доверенности на управление ТС.

Официальные документы – документы, принадлежащие Застрахованному лицу (паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации ТС), для восстановления которых необходимы обращение в соответствующие государственные органы и оплата государственных пошлин и/или сопутствующих расходов.

Выгодоприобретатель – Застрахованное лицо, которому Страховщик при наступлении страхового случая должен выплатить страховое возмещение в порядке и размере, которые установлены Договором.

Страховая сумма – установленный Договором максимально допустимый размер страхового возмещения, который Страховщик может выплатить по каждому страховому случаю.

Отчетный период – один календарный месяц.

Отчетный месяц – период времени, определение которого дано в Правилах предоставления и использования Банковских карт.

2. Страховое покрытие

2.1. Настоящее страховое покрытие распространяется на:

2.1.1. Финансовые потери (убытки), явившиеся следствием злоумышленного использования Застрахованной карты, произошедшего с момента утери или кражи Застрахованной карты до момента уведомления банка ВТБ 24 (ПАО) и блокировки карты в порядке, предусмотренном Правилами предоставления и использования Банковских карт (далее – Злоумышленное

использование).

Продолжительность покрытия не превышает 48 часов, предшествующих моменту уведомления банка ВТБ 24 (ПАО) о случившемся по телефону и блокировки карты, но не ранее момента утери/ кражи карты.

- 2.1.2. Финансовые потери (убытки), понесенные Застрахованным лицом вследствие ограбления при снятии наличных с Застрахованного счета с помощью Застрахованной карты из банкомата или отделения банка ВТБ 24 (ПАО) или из банкоматов других банков, принимающих Застрахованные карты, при условии что хищение наличных было сопряжено с применением насилия и произошло в течение 2 часов после снятия наличных (далее – Ограбление при снятии наличных).
- 2.1.3. Расходы, понесенные Застрахованным лицом при восстановлении Официальных документов, потерянных или утраченных Застрахованным лицом вместе с Застрахованной картой (далее – Восстановление документов).
- 2.1.4. Расходы, понесенные Застрахованным лицом на изготовление дубликата Застрахованных ключей, изготовление или покупку замков (личинки замков), которые необходимо заменить в случае утраты Застрахованных ключей вместе с Застрахованной картой, а также расходы на оплату работы специалистов по замене замков (далее – Восстановление ключей).
- 2.2. Страховое покрытие по пп. 2.1.1 и 2.1.2 не распространяется на суммы комиссий или процентов, начисляемых банком за снятие наличных, использование кредита, обслуживание счета и прочие платежи, не являющиеся непосредственно суммами, списанными с Застрахованного счета и не подтвержденные Застрахованным лицом.

3. Величина страхового возмещения

- 3.1. Максимальный размер страхового возмещения по каждому страховому случаю в соответствии с договором страхования по каждой Застрахованной карте составляет:
 - 75 000 рублей – по покрытию «Злоумышленное использование»;
 - 75 000 рублей – по покрытию «Ограбление при снятии наличных»;
 - 4500 рублей – по покрытию «Восстановление документов»;
 - 8000 рублей – по покрытию «Восстановление ключей».
- 3.2. Общая Страховая сумма (лимит ответственности) по всем страховым случаям по каждой Застрахованной карте в год составляет 75 000 рублей.
- 3.3. Максимальное количество страховых случаев, по которым Страховщик обязуется произвести выплату страхового возмещения, составляет до 3 в год по каждой Застрахованной карте, но не более 2 случаев в год в соответствии со страховыми покрытиями «Злоумышленное использование» и «Ограбление при снятии наличных». Одновременное наступление нескольких страховых случаев в результате одного события считается одним страховым случаем.

Для целей Договора год отсчитывается с даты начала действия договора страхования в отношении каждой Застрахованной карты Застрахованного лица в соответствии с п. 7 настоящей Пояснительной инструкции.
- 3.4. Размер страхового возмещения по каждому страховому случаю определяется Страховщиком на основании заявления Застрахованного лица в соответствии с документами, указанными в п. 6 настоящей Пояснительной инструкции.
- 3.5. По страховому покрытию п. 2.1.3 страховому возмещению подлежат государственные пошлины, оплачиваемые Застрахованным лицом при восстановлении Официальных документов, размер которых регламентирован действующим на территории РФ Налоговым кодексом (глава 25.3. «Государственная пошлина») на день восстановления утраченных/ украденных Официальных документов, а также дополнительные расходы Застрахованного лица, понесенные им в прямой связи с восстановлением утраченных Официальных документов (включая, но не ограничиваясь почтовыми расходами, расходами на копирование документов, расходами на получение выписок из архивов и пр.).
- 3.6. Страховое возмещение выплачивается Застрахованному лицу при условии соблюдения порядка и сроков подачи уведомлений о страховых случаях, установленных в статье 6 Пояснительной инструкции.

4. Территория страхования

Страховое покрытие действует по всему миру.

5. Исключения из страхового покрытия

- 5.1. По покрытию «Злоумышленное использование» Страховщик не возмещает убытки или расходы Застрахованного лица, если они связаны, обусловлены, прямо или косвенно вызваны в том числе следующими причинами (обстоятельствами):
 - 5.1.1. мошенничество с использованием Застрахованной карты, совершенное прежде, чем держатель Банковской карты стал Застрахованным лицом;
 - 5.1.2. умышленные действия или мошенничество, совершенные Застрахованным лицом и/или его/ее супругом, родителями, детьми или любым другим родственником, а также человеком, проживающим совместно с Застрахованным лицом;
 - 5.1.3. военные действия, гражданские волнения, восстания, революции, террористические акты или стихийные бедствия, ядерные взрывы или радиация.
- 5.2. По покрытию «Ограбление при снятии наличных» Страховщик не возмещает убытки или расходы Застрахованного лица, если они связаны, обусловлены, прямо или косвенно вызваны в том числе следующими причинами (обстоятельствами):
 - 5.2.1. мошенничество с использованием Застрахованной карты, совершенное прежде, чем держатель Банковской карты стал Застрахованным лицом;
 - 5.2.2. умышленные действия или мошенничество, совершенные Застрахованным лицом и/или его/ее супругом, родителями, детьми или любым другим родственником, а также человеком, проживающим совместно с Застрахованным лицом;
 - 5.2.3. хищения при снятии Застрахованным лицом наличных денег по кредитной карте, принадлежащей другому лицу, или по карте, которая не является Застрахованной картой;
 - 5.2.4. хищения при снятии Третьим лицом наличных денег по Застрахованной карте;
 - 5.2.5. военные действия, гражданские волнения, восстания, революции, террористические акты или стихийные бедствия, ядерные взрывы или радиация.
- 5.3. По покрытию «Восстановление документов» Страховщик не возмещает убытки или расходы Застрахованного лица, если они связаны, обусловлены, прямо или косвенно вызваны в том числе следующими причинами (обстоятельствами):
 - 5.3.1. умышленные действия или мошенничество, совершенные Застрахованным лицом и/или его/ее супругом, родителями, детьми или любым другим родственником, а также человеком, проживающим совместно с Застрахованным лицом;
 - 5.3.2. военные действия, гражданские волнения, восстания, революции, террористические акты или стихийные бедствия, ядерные взрывы или радиация;
 - 5.3.3. кража или утрата Официальных документов отдельно от Застрахованной карты / не одновременно с ней;
 - 5.3.4. кража или утрата документов, которые не являются Застрахованными документами;
 - 5.3.5. Застрахованная карта не заблокирована держателем Банковской карты в срок, установленный Правилами предоставления и использования Банковских карт.
- 5.4. По покрытию «Восстановление ключей» Страховщик не возмещает убытки или расходы Застрахованного лица, если они связаны, обусловлены, прямо или косвенно вызваны в том числе следующими причинами (обстоятельствами):
 - 5.4.1. умышленные действия или мошенничество, совершенные Застрахованным лицом и/или его/ее супругом, родителями, детьми или любым другим родственником, а также человеком, проживающим совместно с Застрахованным лицом;
 - 5.4.2. военные действия, гражданские волнения, восстания, революции, террористические акты или стихийные бедствия, ядерные взрывы или радиация.
 - 5.4.3. кража или утрата Застрахованных ключей отдельно от Застрахованной карты / не одновременно с ней;
 - 5.4.4. кража или утрата ключей, которые не являются Застрахованными ключами;
 - 5.4.5. Застрахованная карта не заблокирована держателем Банковской карты в срок, установленный Правилами предоставления и использования Банковских карт.

6. Порядок и сроки подачи уведомлений о страховых случаях

- 6.1. Действия Застрахованного лица в случае злоумышленного использования утерянной или украденной Застрахованной карты (покрытие «Злоумышленное использование»). Незамедлительно, как только стало известно об утере или краже Застрахованной карты, уведомить банк ВТБ 24 (ПАО) по телефону + 7 (800) 100-24-24 и заблокировать Застрахованную карту, следуя инструкциям телефонного оператора. Незамедлительно, как только стало известно о незаконном использовании утерянной или украденной Застрахованной карты, заявить об этом в органы милиции (или соответствующие

компетентные органы иностранных государств). Необходимо получить от этих органов талон-уведомление или иное письменное подтверждение принятия на рассмотрение заявления Застрахованного лица. Оно необходимо для выплаты страхового возмещения.

Как можно скорее, но в любом случае не позднее чем через 3 рабочих дня с момента, когда стало известно о злоумышленном использовании утерянной или украденной Застрахованной карты, уведомить об этом ЗАО «Страховая компания Чартис» путем направления по факсу +7 (495) 935-89-52, телефону +7 (495) 935-89-50 или по адресу: 125009, Москва, ул. Тверская, 16/2, ЗАО «Страховая компания Чартис» следующих документов:

- уведомление о незаконном использовании утерянной или украденной Застрахованной карты с объяснением обстоятельств ее утери или хищения в свободной форме;
- копия заявления в органы милиции о краже (утере) карты и о незаконном использовании денежных средств, находящихся на потерянной карте, и талон-уведомление о принятии заявления органами милиции.

В дальнейшем Страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:

- копия протокола допроса или справка от следователя с указанием реквизитов карты и суммы незаконно использованных средств, находившихся на Застрахованной карте;
- заверенная копия постановления о возбуждении уголовного дела из органов милиции;
- заверенная копия постановления о признании гражданским истцом из органов милиции;
- заверенная копия постановления о признании потерпевшим из органов милиции;
- в случае если незаконное использование утерянной или украденной Застрахованной карты произошло за пределами Российской Федерации, необходимо предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств в соответствии с их законодательными нормами;
- копии выписок по Застрахованному счету.

6.2. Действия Застрахованного лица в случае ограбления при снятии наличных (покрытие «Ограбление при снятии наличных»).

Немедленно, но не позднее чем через 48 часов заявить в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств).

Как можно скорее, но в любом случае не позднее чем через 3 рабочих дня с момента ограбления уведомить ЗАО «Страховая компания Чартис» путем направления по факсу +7 (495) 935-89-52, телефону +7 (495) 935-89-50 или по адресу: 125009, Москва, ул. Тверская, 16/2, ЗАО «Страховая компания Чартис» следующих документов:

- уведомление об ограблении при снятии наличных с описанием обстоятельств ограбления, указанием места, времени Нападения и суммы украденных наличных денег;
- копия заявления в органы милиции об ограблении при снятии наличных и талон-уведомление о принятии заявления органами милиции.

В дальнейшем Страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:

- копия протокола допроса или справка от следователя с указанием реквизитов карты, места, времени Нападения и суммы украденных наличных денег;
- заверенная копия постановления о возбуждении уголовного дела из органов милиции;
- заверенная копия постановления о признании гражданским истцом из органов милиции;
- заверенная копия постановления о признании потерпевшим из органов милиции;
- в случае если ограбление при снятии наличных с Застрахованной карты произошло за пределами Российской Федерации, необходимо предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств в соответствии с их законодательными нормами;
- копия выписки по Застрахованному счету с указанием даты и снятой суммы;
- квитанция о снятии денег с указанием даты, дебетуемых наличных средств и времени снятия;
- копия медицинского освидетельствования или свидетельские показания в письменной форме об обстоятельствах Нападения с указанием даты, подписи, фамилии, имени, отчества, даты и места рождения, адреса проживания и профессии свидетеля; одновременно с этим предоставляется копия официального документа, подтверждающего личность свидетеля и его подпись (например, паспорт или водительские права).

6.3. Действия Застрахованного лица в случае утери или кражи Официальных документов совместно с Застрахованной картой (покрытие «Восстановление документов»).

Немедленно, но не позднее чем через 48 часов заявить в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств) – только в случае кражи Официальных документов.

Как можно скорее, но в любом случае не позднее чем через 3 рабочих дня с момента, когда стало известно о страховом случае, уведомить ЗАО «Страховая компания Чартис» путем направления по факсу +7 (495) 935-89-52, телефону +7 (495) 935-89-50 или по адресу:

125009, Москва, ул. Тверская, 16/2, «Страховая компания Чартис» следующих документов:

- уведомление об утере или краже Официальных документов совместно с Застрахованной картой с описанием обстоятельств утери/кражи, указанием места, времени и перечня утраченных Официальных документов;
- копия заявления в органы милиции о краже Официальных документов и талон-уведомление о регистрации принятого заявления органами милиции – только в случае кражи Официальных документов.

В дальнейшем Страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:

- письменное подтверждение банка ВТБ 24 (ПАО) о запросе Застрахованного лица на блокировку Застрахованной карты и прекращении платежей по ней с указанием даты и времени блокировки;
- копии замененных Официальных документов;
- в случае несения Застрахованным лицом иных расходов на восстановление Официальных документов помимо оплаты государственной пошлины – квитанции/чеки, подтверждающие такие расходы.

6.4. Действия Застрахованного лица в случае утери или кражи Застрахованных ключей совместно с Застрахованной картой (покрытие «Восстановление ключей»).

Немедленно, но не позднее чем через 48 часов заявить в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств) – только в случае кражи Застрахованных ключей.

Как можно скорее, но в любом случае не позднее чем через 3 рабочих дня с момента, когда стало известно о страховом случае, уведомить ЗАО «Страховая компания Чартис» путем направления по факсу +7 (495) 935-89-52, телефону +7 (495) 935-89-50 или по адресу:

125009, Москва, ул. Тверская, 16/2, «Страховая компания Чартис» следующих документов:

- уведомление об утере или краже Застрахованных ключей совместно с Застрахованной картой с описанием обстоятельств утери/кражи, указанием места, времени и перечня утраченных Застрахованных ключей;
- копия заявления в органы милиции о краже Застрахованных ключей и талон-уведомление о регистрации принятого заявления органами милиции – только в случае кражи Застрахованных ключей.

В дальнейшем Страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:

- письменное подтверждение банка ВТБ 24 (ПАО) о запросе Застрахованного лица на блокировку Застрахованной карты и прекращении платежей по Застрахованной карте с указанием даты и времени блокировки;
- оригиналы чеков и квитанций, подтверждающих изготовление дубликатов Застрахованных ключей или стоимость замков, необходимых для замены в случае утраты Застрахованных ключей, и стоимость оплаты услуг специалистов по замене замков.

6.5. Страховое возмещение не распространяется на суммы комиссий или процентов, начисляемых банком за снятие наличных, использование кредита, обслуживание счета и прочие платежи, не являющиеся непосредственно суммами, списанными с Застрахованного счета, и не подтвержденные Застрахованным лицом.

6.6. Ни при каких обстоятельствах страховое возмещение не может превышать размера Страховой суммы или лимита ответственности, установленных по Договору.

6.7. Страховщик вправе запросить у Застрахованного лица дополнительные документы или иную информацию, которая может быть необходима для выяснения обстоятельств дела и выплаты страхового возмещения. Страховщик имеет право назначить эксперта или следователя для оценки обстоятельств требования и размера возмещения.

6.8. Требование может быть удовлетворено, только если все необходимые документы собраны и представлены Страховщику.

6.9. Страховщик осуществляет выплату страхового возмещения Застрахованному лицу в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты составления страхового акта. Страховой акт составляется Страховщиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения всех предусмотренных настоящим Договором документов по страховому событию.

Внимание! Независимо от формы требования любое уведомление, полученное по истечении 90 календарных дней со дня утраты Застрахованной карты, будет автоматически считаться недействительным.

7. Дата вступления в силу и продолжительность покрытия

Страховое покрытие вступает в силу со дня выпуска Застрахованной карты при условии активации Банковской карты и действует в течение всего срока действия Застрахованной карты, а также Договора при условии уплаты страховой премии согласно условиям Договора. Ответственность Страховщика по принятым обязательствам в отношении Застрахованных карт Застрахованных лиц действует вне зависимости от прекращения действия настоящего Договора.

8. Выгодоприобретатель (получатель страхового возмещения)

Застрахованное лицо по Договору являетесь Выгодоприобретателем. Страховое возмещение выплачивается на счет Застрахованной карты в банк ВТБ 24 (ПАО)

9. Суброгация

К Страховщику переходит право требования в пределах выплаченной суммы, которое Застрахованное лицо имеет к лицу, ответственному за убытки, возмещенные в результате страхования.

10. Применимое право и юрисдикция

Данное страхование регулируется действующим российским законодательством. Любые споры, относящиеся к настоящему страхованию, подпадают под юрисдикцию судов Российской Федерации.

11. Предоставление персональных данных

Настоящим Страховщик в соответствии с п. 3 ст. 18 Федерального закона «О персональных данных» уведомляет Застрахованное лицо о получении его персональных данных (Ф.И.О., паспортные данные, дата рождения) и их планируемом использовании в целях заключения и исполнения Договора Страховщиком, иными организациями и компаниями, обеспечивающими исполнение Договора (если таковые будут).
Персональные данные Застрахованного лица получены от Страхователя на основании письменного согласия Застрахованного лица на их обработку, в т.ч. передачу третьим лицам. В соответствии с ФЗ «О персональных данных» Застрахованное лицо имеет право на получение сведений о Страховщике и иных предполагаемых пользователях, о наличии у них персональных данных Застрахованного лица, на ознакомление с такими данными, на получение информации, касающейся обработки персональных данных Застрахованного лица, а также право требовать уточнения своих персональных данных, блокирования или уничтожения, в случае если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав. Субъект персональных данных вправе обжаловать действия или бездействие Страховщика в уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.