

Societe Generale Insurance в лице СЗАО "Союзник" предлагает держателям карт ОАО АКБ «РОСБАНК» Программу КОМБИНИРОВАННОГО СТРАХОВАНИЯ РИСКОВ, СВЯЗАННЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ (далее Программа). Программа включает в себя покрытие финансовых рисков, связанных с использованием банковских карт. Общие условия программы, страховые риски, объект страхования и исключения указаны в соответствующих разделах выданного Вам страхового полиса. В данной Памятке приведен порядок действий при наступлении страхового случая.

КАК ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ?

1. В случае потери или кражи Вашей карты

- 1.1. Незамедлительно позвоните в Центр Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» (7 (495) 789-8877), чтобы заблокировать Вашу Карту¹. Если Вы обнаружили незаконные операции по счету с использованием утраченной Карты, незамедлительно известите об этом сотрудника Банка. **Внимание:** по риску незаконное использования (платежей или операций по снятию наличных из банкоматов) третьими лицами утраченной Карты (в результате потери, кражи, разбоя, грабежа) возмещению подлежат сумма только тех незаконных операций, которые были проведены в течение 48 часов до момента блокировки Карты
- 1.2. Как можно скорее и не позднее 10 дней после наступления страхового случая, напишите **Заявление о постоянном блокировании** Карты в любом отделении Банка.
- 1.3. Сделайте запрос сотруднику Банка в отделении или по телефону Центра Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» на получение **банковского отчета о заявленных незаконных операциях по счету и блокировке Карты с указанием дат, времени, сумм опротестованных операций**. Этот документ является обязательным для представления в страховую компанию и получения возмещения (см. п. 1.6).
- 1.4. Срочно обратитесь в милицию или в местные правоохранительные органы в других государствах с заявлением о пропаже (потере, краже, разбое, ограблении) Карты, а также ключей и документов, если они были утрачены вместе с картой, и получите **копию заявления в милицию, а также талон-уведомление** (документ, подтверждающий принятие заявления на рассмотрение).
- 1.5. Как можно скорее и не позднее 10 дней после наступления страхового случая, уведомите о его наступлении страховую компанию любым доступным способом, позволяющим зафиксировать факт уведомления, в частности посредством факса (7 (495) 662 66 19), телеграммы, письма с уведомлением и др. по адресу: 119180, г. Москва, ул. Якиманская набережная, д.2этаж в СЗАО «СОЮЗНИК»². Информация, которую желательно включить в уведомление, перечислена в п. 2.
- 1.6. Для получения возмещения по риску утрата карты (потеря, кража, ограбление, разбой) Страхователь должен представить Страховщику (возможно использование предоплаченного почтового конверта) следующие необходимые документы:
 - 1.6.1. Копию Договора Страхования.
 - 1.6.2. Заявление на получение страхового возмещения с описанием страхового события.
 - 1.6.3. Копию заявления в органы милиции со штампом о принятии.
 - 1.6.4. Талон-уведомление (оригинал).
 - 1.6.5. Банковскую выписку со счета с датой списания банковской комиссии за перевыпуск карты.

В случае незаконных операций по счету с использованием утраченной Карты также предоставляются:

- Копия протокола допроса, составленного сотрудниками милиции со слов заявителя, с указанием реквизитов карты и суммы незаконно использованных средств.
- Заверенная копия Постановления о возбуждении уголовного дела из органов милиции.
- Отчет Центра Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» о заявленных незаконных операциях и/или блокировании Карты с указанием даты, времени, суммы каждой опротестовываемой операции.

В случае утраты ключей вместе с Картой также предоставляется:

- Чек на оплату замены ключей и относящихся к ним замков.

Помимо обязательных документов, перечисленных в п. 1.6 Страховщик вправе запросить дополнительные документы, подтверждающие наступление страхового случая, например:

- свидетельские показания.
- копии квитанций об оплате за восстановление утерянных документов.
- другие документы с учетом характера и обстоятельств наступления страхового случая.

2. В случае хищения наличных

- 2.1. Срочно заявите о хищении наличных, снятых из банкомата, которое произошло не позднее 48 часов с момента их снятия, вследствие разбойного нападения, или понесенного в результате хищения наличных, снятых из банкомата под угрозой физического насилия в милицию или в местные правоохранительные органы в других государствах. Копия заявления в милицию, а также талон-уведомление (документ, подтверждающий принятие заявления на рассмотрение) являются обязательными (см. п. 2.4).
- 2.2. Сделайте запрос сотруднику Банка в отделении или по телефону Центра Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» на получение **отчета Центра Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» о заявленных**

¹ При обращении по телефону в Центр Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» блокировка банковской карты осуществляется на 240 часов.

² Несвоевременное уведомление Страховщика о наступлении события дает последнему право отказать в выплате страхового возмещения, если не будет доказано, что Страховщик своевременно узнал о наступлении события либо что отсутствие у Страховщика сведений об этом не могло сказаться на его обязанности выплатить страховое возмещение.



заявленных незаконных операциях по счету и блокировке Карты с указанием дат, времени, сумм опротестованных операций. Этот документ является обязательным для представления в страховую компанию и получения возмещения (см. п. 2.4).

2.3. Как можно скорее и не позднее 10 дней после наступления страхового случая уведомите о его наступлении страховую компанию любым доступным способом, позволяющим зафиксировать факт уведомления, в частности посредством факса (7 (495) 662 66 19), телеграммы, письма с уведомлением и др. по адресу: 119180, г. Москва, ул. Якиманская набережная, д.2 в СЗАО «СОЮЗНИК». Информация, которую желательно включить в уведомление, перечислена в п.3.

2.4. Для получения возмещения Страхователь должен представить Страховщику следующие необходимые документы:

- 2.4.1.** Копию Договора Страхования
- 2.4.2.** Заявление на получение страхового возмещения с описанием страхового события.
- 2.4.3.** Копию заявления в органы милиции со штампом о принятии.
- 2.4.4.** Талон-уведомление (оригинал)
- 2.4.5.** Копию протокола допроса, составленного сотрудниками милиции со слов заявителя, с указанием реквизитов карты, места, времени нападения и суммы украденных наличных денег.
- 2.4.6.** Заверенную копию Постановления о возбуждении уголовного дела из органов милиции.
- 2.4.7.** Отчет Центра Поддержки Держателей Карт ОАО АКБ «РОСБАНК» об операциях по снятию наличных совершенных по карте с указанием суммы, времени, места и даты проведенных операций.

Помимо обязательных документов, перечисленных в п. 2.4. Страховщик вправе запросить другие дополнительные документы, подтверждающие наступление страхового случая, например:

- медицинскую справку
- свидетельские показания
- чек, выданный банкоматом
- другие документы с учетом характера и обстоятельств наступления страхового случая.

3. В уведомление о страховом случае (согласно пп. 1.4 и 2.3) желательно включить максимум доступной Вам информации на момент уведомления:

- о Договоре Страхования (наименование Программы, номер полиса, дата заключения Договора);
- о Вас¹ (ФИО, паспортные данные, дата рождения, место рождения, контактный телефон, фактический адрес);
- о Вашей Карте (номер Карты, валюта, тип Карты, номер счета);
- о страховом случае (дата, время, место, обстоятельства, причины, последствия, наличие свидетелей, понесенные убытки);
- дата и подпись.

4. В случае если с Вами произошло страховое событие, в ходе которого были похищены наличные и одновременно утрачена Карта, Вам необходимо выполнить все действия указанные в п. 1 и 2 при этом документы, дублирующиеся в п. 1.6 и 2.4 следует представить Страховщику в одном экземпляре.

5. Для получения формы Заявления на выплату страхового возмещения, Вы можете обратиться к сотруднику банка в любом отделении ОАО АКБ «РОСБАНК».

СТРАХОВОЕ ВОЗМЕЩЕНИЕ

На основе документов, подтверждающих наступления страхового случая, Страховщик **в течение месяца с момента получения всех необходимых документов** принимает одно из описанных ниже решений

- **О выплате.** Страховое возмещение перечисляется на счет Страхователя.
- **Об отказе.** Отказ в выплате страхового возмещения оформляется в письменном виде и высылается Страхователю с указанием причин непризнания наступившего события страховым случаем.
- **О запросе** для получения дополнительной информации

ПРЕКРАЩЕНИЕ договора страхования

Договор страхования прекращается в случае одностороннего отказа Страхователя от Договора. При этом Страхователь обязан известить Страховщика о своем отказе в письменном виде (путем подписания **Заявления на отказ** в любом отделении банка ОАО АКБ «РОСБАНК») не позднее, чем за 45 дней до даты окончания настоящего Договора .

Другими причинами прекращения Договора Страхования могут быть:

- закрытие Карты или счета Страхователя;
- смерть Страхователя;
- иные случаи, описанные в Договоре Страхования (Полисе) и в Правилах.

Для получения дополнительной информации обращайтесь в ОАО АКБ «РОСБАНК» по телефону: 7 (495) 921-01-01.

¹ В случае изменения личных данных, сообщите об этом в уведомлении.