

## ПАМЯТКА ВЫГОДОПРИБРЕТАТЕЛЮ

### 1. По Генеральному договору Страховщик предоставляет защиту по следующим рискам:

#### 1.1. несанкционированное снятие денежных средств со счета Держателя Банковской карты (Выгодоприобретателя) с использованием Банковской карты, путем:

а) получения третьими лицами наличных денег из банкомата со Счета Держателя Карты (Выгодоприобретателя), когда в результате насилия или под угрозой насилия в отношении Держателя или его близких, Держатель был вынужден передать свою Карту и сообщить третьим лицам PIN-код этой Карты;

б) получения третьими лицами наличных денежных средств со Счета Страхователя в отделении Банка с использованием Карты, указанной в Полисе-оферте, с копированием подписи Держателя на платежных документах (слипе, чеке);

в) снятия денежных средств со Счета Держателя Карты (Выгодоприобретателя) третьими лицами:

- используя поддельную карту с нанесенными на нее данными действительной Карты в качестве расчетного средства (за покупки, работы, услуги);

- используя информацию о Карте, полученную мошенническим путем (используя в т.ч. фишинг, скимминг) для осуществления расчетов за покупки, работы, услуги;

- посредством списания денежных средств со Счета Держателя Карты (Выгодоприобретателя) в заведомо большем размере, чем стоимость приобретенного товара (услуг), при оплате указанных товаров (услуг) с использованием Банковской карты (за исключением случаев повторного списания денежных средств за покупку одного и того же товара (услуги);

- посредством получения денежных средств из банкомата по поддельной Карте, на которую нанесены данные действительной Карты;

г) несанкционированного использования Карты, третьими лицами в результате ее утраты (потери, кражи, грабежа, разбоя) Держателем.

Продолжительность покрытия рисков несанкционированного доступа к счету Держателя Банковской карты не может превышать 48 часов до момента блокировки карты.

#### 1.2. утрата Банковской карты вследствие:

а) утери; б) хищения (кражи; грабежа; разбоя); в) случайных механических, термических повреждений, размагничивания и т.п.; г) неисправной работы банкомата;

#### 1.3. хищение у Держателя Банковской карты наличных денежных средств, полученных Держателем Банковской карты в банкомате по Банковской карте, если такое хищение совершено путем разбоя или грабежа и имело место не позднее 2 (Двух) часов с момента снятия денежных средств.

Возмещение выплачивается при условии подтверждения Держателем карты (Выгодоприобретателем) факта снятия и суммы полученных денежных средств по Банковской карте, указанной в Договоре страхования, в банкомате не ранее, чем за 2 часа до события хищения.

### 2. Действия Держателя пластиковой карты (Выгодоприобретателя по Генеральному договору)

#### 2.1. В случае несанкционированного снятия со Счета денежных средств:

- Выгодоприобретатель обязан немедленно, как только стало известно об этом сообщить в ЗАО «Банк ФИНАМ» о событии по тел. +7 (495) 796-90-23 (пн.-пт., с 09.00 до 22.00; сб. с 09.00 до 17.00) или по круглосуточному телефону процессингового центра: +7 (495) 232-23-24 и заблокировать карту.

- Сообщить о событии в АльфаСтрахование по тел. 785-73-19 или 788-09-99 (добавочный 5898 или 5093). В течение трех рабочих дней с момента происшедшего события письменно заявить в ОАО «АльфаСтрахование» о событии, имеющем, признаки страхового случая.

- Получить из Банка Выписку по Счету, содержащую информацию о спорной транзакции.

- После получения Выписки из Банка незамедлительно обратиться в УВД по месту нахождения (открытия) счёта, с которого сняты денежные средства, написать заявление и получить талон-уведомление о принятии заявления.

- Оформить в отделении ЗАО «Банк ФИНАМ» (дополнительном офисе/кредитно-кассовом офисе) претензию по оспариваемым суммам.

#### В случае применения к Выгодоприобретателю или его родственникам насильственных мер и угроз, в результате чего Выгодоприобретатель вынужден был сообщить третьим лицам свой Pin - код и передать Карту, с которой третьи лица произвели снятие денежных средств:

- Выгодоприобретатель обязан незамедлительно, как только стало возможно, позвонить в ЗАО «Банк ФИНАМ» по телефонам указанным в п. 2.1. и заблокировать карту.

- Получить из ЗАО «Банк ФИНАМ» Выписку по Счету, содержащую информацию о спорной транзакции.

- После получения Выписки из ЗАО «Банк ФИНАМ» незамедлительно написать заявление в Отделение полиции УВД по месту происшедшего события и получить талон-уведомление о принятии заявления.

- За исключением случаев нахождения Страхователя/Держателя Банковской карты за рубежом, в течение трех рабочих дней с момента, когда Страхователю/ Держателю Банковской карты стало известно о наступлении события, подать письменное заявление о событии в ОАО «АльфаСтрахование».

- При нахождении за рубежом сообщить о наступлении события по телефону 8-800-333-09-99, а после возвращения в течение 3-х дней подать письменное заявление о событии в ОАО «АльфаСтрахование».

**Внимание!** Выгодоприобретатель не должен подписывать документы указывающие, что снятая со Счета сумма денежных средств является для него малозначительным ущербом.

## **2.2. В случае повреждения или утраты Банковской карты:**

- Выгодоприобретатель обязан немедленно, как только стало известно об этом сообщить в ЗАО «Банк ФИНАМ» о событии по тел. +7 (495) 796-90-23 (пн.-пт., с 09.00 до 22.00; сб. с 09.00 до 17.00) или по круглосуточному телефону процессингового центра: +7 (495) 232-23-24 и заблокировать карту и сообщить в ОАО «АльфаСтрахование» по тел. 785-73-19 или 788-09-99 (добавочный 5898 или 5093)

- В течение трех рабочих дней с момента происшедшего события письменно заявить в ОАО «АльфаСтрахование» о событии, имеющем признаки страхового случая.

- Запросить в ЗАО «Банк ФИНАМ» Выписку по Счету и убедиться, что несанкционированного снятия со Счета не произошло.

## **2.3. В случае хищения у Выгодоприобретателя денежных средств, снятых из банкомата:**

- Выгодоприобретатель обязан немедленно, как стало возможно, написать заявление в Отделение полиции УВД по месту происшествия и получить талон-уведомление о принятии заявления.

- В течение трех рабочих дней с момента происшедшего события письменно заявить в ОАО «АльфаСтрахование» о событии, имеющем признаки страхового случая.

- Запросить в ЗАО «Банк ФИНАМ» Справку Выписку из лицевого счета, содержащую информацию о спорной транзакции, для предъявления в ОАО «АльфаСтрахование».

## **3. Перечень документов, которые должен предоставить Держатель пластиковой карты (Выгодоприобретатель) при наступлении страхового события:**

### **3.1. В случае несанкционированного снятия со Счета денежных средств:**

Выгодоприобретатель обязан предоставить Страховщику наряду с заявлением об убытке следующие документы:

- Копии постановлений о возбуждении и приостановлении или прекращении уголовного дела;

- Справку - выписку из лицевого счета по установленной форме полученную из ЗАО «Банк ФИНАМ» с обязательным предоставлением информации по всем пунктам предусмотренным справкой.

### **В случае, если к Выгодоприобретателю или его родственникам применялись насильственные меры, угрозы:**

Выгодоприобретатель обязан предоставить Страховщику наряду с заявлением об убытке следующие документы:

- Копии постановлений о возбуждении и приостановлении или прекращении уголовного дела, другие документы правоохранительных органов, подтверждающие факт противоправных действий третьих лиц;

- Справку - выписку из лицевого счета по установленной форме с обязательным предоставлением информации по всем пунктам предусмотренным справкой.

### **3.2. В случае повреждения или утраты Банковской карты:**

Выгодоприобретатель обязан предоставить Страховщику наряду с заявлением об убытке:

- Справку по установленной форме «О стоимости восстановления Банковской карты», полученную из ЗАО «Банк ФИНАМ».

### **3.3. В случае хищения у Выгодоприобретателя денежных средств, снятых из банкомата:**

Выгодоприобретатель обязан предоставить Страховщику наряду с заявлением об убытке следующие документы:

- Копии постановлений о возбуждении и приостановлении или прекращении уголовного дела;

- Справку – выписку из лицевого счета в случае хищения наличных денежных средств, по установленной форме полученную из ЗАО «Банк ФИНАМ» с обязательным предоставлением информации по всем пунктам предусмотренным справкой.

Во всех случаях при необходимости, по требованию Страховщика Держатель пластиковой карты (Выгодоприобретатель) обязан предоставить дополнительную информацию в письменном виде, необходимую для суждения о размере убытка, причинах его возникновения и подтверждающую факт наступления страхового случая.