

**ПАМЯТКА ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ (ПОДПИСЧИКУ)  
по страхованию от рисков, связанных с использованием банковских карт**

№ \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

<b>Страхователь</b>	<b>Публичное акционерное общество «Мобильные Телесистемы» (ПАО «МТС»)</b> место нахождения: Российская Федерация, 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4, телефон: 8-800-250-08-90 или короткий номер 0890; e-mail: <a href="mailto:info@mts.ru">info@mts.ru</a>
<b>Страховщик</b>	<b>АО «АльфаСтрахование»</b> адрес: 115280, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, пр-кт Лихачёва, д. 15, помещ. 2/15; телефон: +7 495 788 09 99 (для Москвы, МО); 8 800 333 75 57 (бесплатно для звонков по РФ); *0999 (бесплатные звонки с телефонов операторов Билайн, МТС, Теле2, Мегафон и Тинькофф мобайл)

Данный документ служит для информационных целей. Объем обязательств АО «АльфаСтрахование» по страхованию определяется условиями, содержащимися в Генеральном договоре страхования рисков, связанных с использованием банковских карт № 03432/232/Г00002/4 от «26» ноября 2024 г., заключенном между Страховщиком и Страхователем.

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ СТРАХОВАНИЯ**

**1. Предмет страхования.**

1.1. Страхование распространяется на банковские карты (дебетовые и кредитные), выпущенные на имя Подписчика и/или instant issue-карты (мгновенная карты), которые привязаны к счетам Подписчика, в том числе депозитным, (далее – карты Подписчика, застрахованные Банковские карты) и действуют в течение срока страхования.

1.2. Страховщик не принимает на страхование и страхование не распространяется на:

- банковские карты, не являющиеся средством доступа к денежным средствам, находящимся на карточном счете;
- банковские карты, эмитированные вне территории РФ;
- банковские карты, не подключенные ни к одной из международных платежных систем или национальной платежной системе «МИР»;
- банковские карты, используемые для расчетов, связанных с предпринимательской деятельностью
- дополнительные и корпоративные банковские карты.

**2. Страховыми случаями в соответствии с Договором страхования являются следующие события:**

2.1. Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета Подписчика в результате противоправных действий третьих лиц путем перевода денежных средств со счета Подписчика третьими лицами, используя сведения о застрахованной Банковской карте, не выывшей из владения Подписчика (не утраченной, не похищенной), которые получены преступным путем посредством:

- а) несанкционированного удаленного доступа к счету карты Подписчика через дистанционный канал (интернет-банк, мобильный банк) на интернет-портале банка застрахованной карты;
- б) применения устройств, считывающих данные с чипа или магнитной полосы Банковской карты Подписчика;
- в) перехода на поддельные сайты, с использованием методов заражения записей DNS (Domain Name System — система доменных имен) и т.п.;
- г) переподключения мобильного банка Подписчика карты на сторонний номер телефона в результате получения третьими лицами преступным путем доступа к мобильному банку Подписчика, подключенному к застрахованной Банковской карте;
- д) обмана и/или введения в заблуждение Подписчика в ходе телефонного разговора, обмена SMS-сообщениями и /или сообщениями через интернет для последующего использования конфиденциальных данных, в том числе о застрахованной Банковской карте с целью незаконных списаний третьими лицами денежных средств со счета Подписчика.

2.2. Списание денежных средств с банковского счета Подписчика в результате противоправных действий третьих лиц путем перевода денежных средств Подписчиком или передача наличных денежных средств Подписчиком, полученных с Банковского счета и/или счета карты Подписчика, в пользу злоумышленников в результате их манипулирования Подписчиком с целью получения денежных средств посредством обмана и злоупотребления доверием в ходе телефонного разговора, путем направления SMS-сообщений или обмена сообщениями через сеть интернет, использования интернет-сайтов, интернет-чатов, электронной почты и иных интернет-сервисов.

2.3. По событиям п. 2.1 Памятки одним страховым случаем считается событие несанкционированного снятия, произошедшее в течение 2 (двух) часов до момента блокировки карты, не зависимо от того, сколько транзакций произведено по застрахованной карте.

2.4. По событиям п. 2.2 Памятки одним страховым случаем является перевод или передача денежных средств Подписчиком при условии, что:

- деяния третьих лиц квалифицированы органами внутренних дел в соответствии со ст.158 или ст.159 Уголовного кодекса Российской Федерации;
- списание или перевод денежных средств с Банковского счета Подписчика произошло в течение 2 (двух) часов, непосредственно предшествующих моменту обращения Подписчика в Банк и/или органы внутренних дел о факте списания, перевода злоумышленникам.
- передача наличных денежных средств, произошла не позднее 2 (двух) часов с момента снятия этих денежных средств Подписчиком в банкомате по Банковской карте и в течение 24 (двадцати четырех) часов, непосредственно предшествующих моменту обращения Подписчика в органы внутренних дел с заявлением о факте передачи злоумышленникам наличных денежных средств.

**3. Территория страхования** - весь мир, за исключением территории Сирийской Арабской Республики, Государства Ливия, Боливарианской Республики Венесуэла, Республики Южный Судан, Йеменской Республики, Исламской Республики Афганистан, Исламской Республики Пакистан, Исламской Республики Иран, Республики Ирак, Федеративной Республики

Сомали, Центральноафриканской Республики, Донецкой и Луганской областей (включая Донецкую народную республику и Луганскую народную республику) и иных зон боевых (военных) действий.

#### **4. Страховая сумма.**

4.1. Страховая сумма, установленная в отношении имущественных интересов каждого Подписчика, составляет 1 500 000,00 (Один миллион пятьсот тысяч) рублей.

4.2. По событиям, указанным в п. 2.1 г), д) и п. 2.2. Памятки установлен лимит выплаты на один страховой случай в размере 250 000,00 (двести пятьдесят тысяч рублей).

4.3. После выплаты страхового возмещения, страховая сумма уменьшается на величину выплаченного страхового возмещения с даты выплаты.

**5. Срок (период) страхования** начинается с 00 часов 00 минут дня, следующего за датой присоединения Подписчика к Договору страхования и действует 1 (один) месяц.

#### **6. Исключения.**

6.1. Не признаются страховыми случаями и не подлежат возмещению убытки, произошедшие в результате:

6.1.1. операций с использованием карты Подписчика, наступившие ранее 2-х часового периода, предшествующего моменту блокировки Карты (по рискам п. 2.1 Памятки);

6.1.2. несанкционированного снятия денежных средств со счета (по рискам п. 2.1 Памятки):

- при отсутствии блокировки карты после обнаружения Подписчиком несанкционированного снятия денежных средств;

- в результате утраты либо хищения Банковской карты и/или мобильного устройства Подписчика, к которому привязана застрахованная Банковская карта.

- в результате несанкционированного использования Банковской карты третьими лицами по причине ее утраты Подписчиком;

- в результате получения третьими лицами наличных денег из банкомата со Счета Подписчика, когда в результате насилия или под угрозой насилия в отношении Подписчика, он был вынужден передать свою карту и сообщить третьим лицам PIN-код этой Банковской карты.

- применения незаконных CNP (Card not present) транзакций (операции без предъявления карты);

- получения данных о застрахованной Банковской карте Подписчика путем взлома серверов интернет-магазинов, платежных и расчетных систем, персональных компьютеров;

- использования поддельной карты с нанесенными на нее данными действительной Банковской карты в качестве расчетного средства.

6.1.3. перевода и/или передачи наличных денежных средств Подписчиком по рискам п.2.2. Памятки, о которых Подписчик своевременно не сообщил в органы внутренних дел и банк.

6.1.4. хищения у Подписчика наличных денежных средств, полученных им в банкомате по Банковской карте, путем разбойного нападения (ст.162 УК РФ) или грабежа (ст.161 УК РФ).

6.1.5. совершения мошеннических или иных незаконных действий со стороны Подписчика;

6.1.6. использования банковской карты ближайшими родственниками (супруги, дети, родители) Подписчика независимо от способа получения ими банковской карты;

6.1.7. несоблюдения Подписчиком Договора с банком (правил/условий использования банковских карт), выдавшим Банковскую карту, в том числе хранение номера Банковской карты и PIN-кода в доступных для посторонних лиц местах и/или хранение Банковской карты вместе с PIN-кодом, предоставление информации о реквизитах Банковской карты (номер карты, срок действия карты, PIN-код, CVV2/CVC2 код, контрольная информация по карте) третьим лицам, включая работников Банка, по телефону или в SMS-сообщениях; проведение через банкоматы и иные устройства самообслуживания операций по инструкции, полученным по телефону; отсутствие подписи Держателя карты на карте; хранение копий чеков, билетов, других документов, где указан номер Банковской карты; передача пароля доступа к счету через интернет третьим лицам, за исключением случаев подтвержденных документами судебных, следственных органов, органов государственной власти и управления или других документов, доказывающих, что сведения о застрахованной Банковской карте Подписчика получены мошенническим путем. Решение о страховой выплате принимается после предоставления таких документов.

6.2. Не являются страховыми случаями события, при наступлении которых оператор по переводу денежных средств обязан в соответствии с частями 12, 13 и 15 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» возместить своему клиенту сумму операции.

6.3. Страховщик освобождается от страховой выплаты по основаниям, предусмотренным ст.ст. 961 – 965 Гражданского кодекса Российской Федерации.

#### **7. Действия выгодоприобретателя при наступлении события**

7.1. При предъявлении Выгодоприобретателем требования о выплате страхового возмещения, в т.ч. предъявления заявления о выплате страхового возмещения, Выгодоприобретатель обязан:

7.1.1. Немедленно, как только стало известно об этом сообщить в банк о событии по контактному телефону и заблокировать карту.

7.1.2. Оформить в отделении банка (дополнительном офисе/кредитно-кассовом офисе) претензию Заявление о спорной операции установленной банком формы. Заявление должно быть подано в срок, установленный договором с банком (Условиями использования банковских карт).

7.1.3. Незамедлительно обратиться в отделение полиции, написать заявление и получить талон–уведомление о принятии заявления, за исключением случаев, предусмотренных пп. 2.1. а) - г) Памятки, когда размер ущерба не превысил 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей.

7.1.4. За исключением случаев нахождения Подписчика за рубежом, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента, когда Подписчику стало известно о наступлении события, подать письменное заявление о событии в АО «АльфаСтрахование».

7.1.5. При нахождении за рубежом сообщить о наступлении события по телефону +7 495 788-09-99, а после возвращения в течение 3 (трех) рабочих дней подать письменное заявление о событии в АО «АльфаСтрахование».

7.1.6. Предоставить в АО «АльфаСтрахование» документы в соответствии с характером произошедшего события, описанные в п. 7.2. Памятки.

7.2. Перечень документов, которые предоставляются Подписчиком при наступлении страхового события:

7.2.1. По событиям, перечисленным в п. 2.1. и п.2.2. Памятки, за исключением случаев, предусмотренных п. 7.2.4 Памятки:

- заявление о страховом событии установленного образца;
- документ, удостоверяющий личность заявителя или личность его представителя;
- документы правоохранительных органов, удостоверяющие факт противоправных действий третьих лиц в отношении Подписчика, (талон-уведомление, копии постановлений о возбуждении, приостановлении или прекращении уголовного дела и/или справку полиции страны (при выезде за рубеж границы РФ), в которой произошло несанкционированное снятие и копию заграничного паспорта, при передаче дела в суд - Решение суда); При невозможности предоставления справки из полиции при выезде за рубеж границы РФ, постановление о возбуждении, приостановлении или прекращении уголовного, выданные отделением полиции по месту открытия счета;
- справка/выписка Банка по счёту с указанием всех транзакций, произведенных в течение 5 (пяти) дней до транзакции несанкционированного снятия денежных средств, включая транзакцию несанкционированного снятия, в которой должна содержаться информация о сумме, времени, дате и месте снятия денежных средств, а также письмо Банка о блокировке карты (с указанием времени и дате блокировки);
- письменное заключение о проверке Банком обоснованности претензии Подписчика (претензия удовлетворена или в случае отказа указать причину отказа Банка в возмещении средств по оспоренным операциям);
- выписка Банка об остатке денежных средств на Счете Подписчика на момент заключения договора страхования в отношении имущественных интересов Подписчика;

7.2.2. При несанкционированном снятии денежных средств с использованием Мобильного банка/ Интернет-банка, а также посредством обмана и/или введения в заблуждение Подписчика в ходе телефонного разговора необходимо предоставить:

- заверенную оператором сотовой связи детализацию (с указанием номеров абонентов) входящих и исходящих вызовов, полученных и отправленных SMS-сообщений на телефонный номер / с телефонного номера Подписчика, к которому подключен Мобильный банк, на дату произошедшего события, проводимых за 12 часов до момента несанкционированного снятия;
- договор, копию договора или информацию от оператора связи, подтверждающую регистрацию абонента у данного оператора связи.

7.2.3. По переводу денежных средств Подписчиком или передаче наличных денежных средств Подписчиком (п.2.2. Памятки):

- документы из органов внутренних дел (справка об обращении (с указанием даты и времени обращения) в органы внутренних дел с указанием в том числе даты наступления (периода времени, в течение которого произошло событие), реквизитов Карты / Счета, размера похищенного имущества (наличных и безналичных денежных средств), обстоятельств и квалификации события; копия постановления о возбуждении уголовного дела / об отказе в возбуждении уголовного дела (отказ по причине отсутствия состава преступления), постановления о приостановлении предварительного следствия, заверенная печатью органа внутренних дел, в производстве которого находится уголовное дело) или прекращении уголовного дела, при передаче дела в суд - Решение суда, а также копии всех документов, направленных Подписчиком в компетентные органы / организации в связи с обращением по заявленному событию;
- выписка Банка об остатке денежных средств на Счете Подписчика по Застрахованной карте на момент заключения договора страхования;
- справка банка – эмитента о размере кредитного лимита, установленного для Банковской карты (для кредитных карт);
- копия заявления Подписчика в банк о несогласии с проведенной операцией;
- копия заключения от банка с результатами проведенного расследования, содержащего информацию о результатах опротестования совершенных операций по Банковскому счету, с указанием даты и времени обращения Держателя карты / Держателя счета с заявлением о переводе с Банковского счета, а также о сумме совершенного перевода или сумме переданных наличных денежных средств, полученных с Банковского счета и/или Счета карты Подписчика, в пользу третьих лиц. В заключении Банка указывается результат проведенного расследования (претензия удовлетворена или в случае отказа указать причину отказа Банка в возмещении средств по оспоренным операциям, в том числе, содержащую информацию об отсутствии обязательств Банка в возмещении клиенту суммы оспариваемой операции в рамках Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе");
- справку/выписку банка по счёту Подписчика о сумме перевода денежных средств, в которой должна содержаться информация о сумме, валюте, времени, дате и месте перевода денежных средств со счета Подписчика либо снятия денежных средств банкомате;
- копии ранее заключенных (в том числе действующих) договоров страхования в отношении застрахованного имущества (денежных средств).

7.2.4. По событиям, предусмотренным п. 2.1. а) - г) Памятки, когда сумма ущерба составляет до 50 000,00 (пятидесяти тысяч) рублей, в подтверждение факта наступления страхового случая:

7.2.4.1 заявление о страховом событии установленного образца;

7.2.4.2. документ, удостоверяющий личность заявителя или личность его представителя;

7.2.4.3. выписка Банка по счету Банковской карты, с указанием всех транзакций, произведенных в течение пяти дней до транзакции несанкционированного снятия денежных средств, включая транзакцию несанкционированного снятия, содержащая информацию о дате операции, времени, месте ее проведения, сумме и валюте;

7.2.4.4. письмо от Банка о блокировке Карты (с указанием времени, даты блокировки);

7.2.4.5. письменное заключение о проверке Банком обоснованности претензии Клиента Держателя Банковской карты (претензия удовлетворена или в случае отказа указать причину отказа Банка в возмещении средств по оспоренным операциям);

7.2.5. Все предоставляемые документы должны быть оформлены на русском языке, в противном случае к документам прилагается нотариально заверенный перевод на русский язык.

## **8. Выплата страхового возмещения.**

8.1. Страховая выплата производится Подписчику после предоставления всех документов, подтверждающих факт наступления страхового случая и размер причиненного ущерба и необходимых Страховщику для принятия решения о страховой выплате либо об отказе в страховой выплате.

8.2. По рискам, предусмотренным п.2.1. а) - г) Памятки, Страховщик принимает решение о выплате в случае, если сумма ущерба не превышает 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей на основании документов от Страхователя, подтверждающих наступление страхового события согласно пп. 7.2.4.1 – 7.2.4.5 Памятки.

8.2. Страховой акт составляется и утверждается Страховщиком в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения письменного заявления о страховом событии, а также всех необходимых документов, подтверждающих факт, причину и размер ущерба.

8.3. Выплата страхового возмещения производится в течение 5 (пяти) рабочих дней после подписания Страховщиком Страхового акта. Днем выплаты страхового возмещения считается день списания средств с расчетного счета Страховщика.

8.4. При принятии решения об отказе в выплате страхового возмещения Страховщик письменно извещает об этом Подписчика путем направления мотивированного отказа по почте в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения об отказе по адресу, указанному в заявлении о страховом событии. Решение об отказе принимается Страховщиком в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения всех необходимых документов, подтверждающих факт, причину и размер ущерба.

8.5. Сумма страховой выплаты определяется исходя из размера похищенных/снятых со счета Подписчика средств в результате несанкционированного использования Банковской карты в пределах страховой суммы, установленной по Договору страхования в отношении имущественных интересов Подписчика.

8.6. Сумма выплат страхового возмещения за весь период действия страхования не может превышать страховой суммы, установленной соответствующим разделом Договора. После выплаты страхового возмещения страховая сумма уменьшается на величину выплаченного страхового возмещения.

8.7. Сумма страхового возмещения по валютным счетам Подписчика устанавливается и/или рассчитывается по курсу, установленному ЦБ РФ для данной валюты на дату страхового события, в случае если курс на эту дату не превышает более, чем на 10 (десять) процентов курс валюты на дату заключения Договора страхования в отношении имущественных интересов Подписчика. В противном случае размер выплаты страхового возмещения Подписчику устанавливается и/или рассчитывается по курсу, установленному для данной валюты на дату заключения Договора страхования в отношении имущественных интересов Подписчика, увеличенному на 10 (десять) процентов.

8.8. В случае непредставления Подписчиком банковских реквизитов, а также других сведений, необходимых для осуществления страховой выплаты в безналичном порядке, срок осуществления страховой выплаты не начинает течь до получения указанных сведений.