

Что делать:

Мошенничество более 50 тысяч рублей

1. Позвоните в банк, сообщите о мошенничестве и заблокируйте карту, как только мошенники украли деньги
2. Заполните в банке заявление «о спорной операции»

Напишите претензию «о спорной операции» установленной формы в Банке. Заявление необходимо подать в срок, установленный договором (условиями использования банковских карт).

3. Обратитесь в полицию, как только с карты украли деньги. Напишите заявление в отделении и получите на руки талон-уведомление о его принятии.
4. Сообщите о страховом случае в Страховую компанию по номеру: +7 495 788 09 99 (для Москвы, МО), 8-800-333-0-999 или *0999
5. Подайте письменное заявление о наступлении страхового случая и документы в Страховую компанию в течение 3-х рабочих дней после события удобным способом:
 - Адрес для отправки почтовой корреспонденции: 115280, г. Москва, пр-кт Лихачёва, д. 15, пом. 2/15
 - Адрес для очной подачи документов: г. Москва, пр-кт Лихачёва, д. 15; г. Москва, ул. Золоторожский Вал, д.11, стр.38

Если находитесь за пределами РФ, сначала сообщите о случае в Страховую компанию по телефону 8-800-333-0-999 или *0999, затем по возвращении в течение 3-х рабочих дней подайте письменное заявление и документы.

Список обязательных документов:

Важно! документы должны быть оформлены на русском языке, в противном случае прилагается нотариально заверенный перевод на русский язык.

- Заявление о наступлении страхового случая
- Скан-копия паспорта заявителя (или документ, удостоверяющий личность и полномочия лица, действующего от имени заявителя)
- Документы из правоохранительных органов, подтверждающие факт мошенничества (талон-уведомление, копии постановлений о возбуждении, приостановлении или прекращении уголовного дела). Если факт мошенничества произошел за пределами РФ, понадобится справка из местного отделения полиции, копия загранпаспорта и решение суда при наличии. При невозможности предоставления справки из полиции при выезде за рубеж - постановление о возбуждении, приостановлении или прекращении уголовного, выданные отделением полиции по месту открытия счета;

- Справка или банковская выписка по счету по последним транзакциям с указанием суммы, даты и времени. Документ должен содержать все операции за 5 дней до снятия средств мошенниками, в том числе информацию о самом несанкционированном переводе;
- Письмо от банка о блокировке карты с указанием времени и даты блокировки.
- Копия заявления в Банк о несогласии с проведенной операцией.
- Письменный ответ Банка (заключение) о проверке обоснованности претензии. Если банк отказался в возмещении средств по оспоренным операциям, необходимо получить обоснование причины отказа.
- Выписка из банка об остатке денежных средств на счете на момент заключения договора страхования;
- Справка банка-эмитента о размере кредитного лимита банковской карты (для кредитных карт);
- В случае телефонного мошенничества (обман, заблуждение) или несанкционированного снятия средств с использованием мобильного банка/интернет-банка предоставить:

1. заверенную оператором сотовой связи детализацию входящих и исходящих звонков и СМС за 12 часов до факта мошенничества;

2. договор об оказании услуг связи, копию договора или информацию от оператора, подтверждающую регистрацию абонента.

- **В случае** перевода денег на счет мошенников или передачи наличных в руки мошенников предоставить:

1. Документы из органов внутренних дел (справка об обращении в ОВД, в которой указана дата наступления случая и дата и времени обращения, реквизиты карты/счета, размер похищенного имущества, обстоятельства и квалификация события; копия постановления о возбуждении уголовного дела, об отказе в возбуждении уголовного дела, постановления о приостановлении предварительного следствия или прекращении уголовного дела, заверенная печатью органа внутренних дел, решение суда (при передаче дела в суд));

2. Копии всех документов, направленных в компетентные органы/организации в связи с обращением по случаю;

3. Выписка из банка об остатке денежных средств на Счете по Застрахованной карте на момент заключения договора страхования;

4. Справка банка-эмитента о размере кредитного лимита Банковской карты (для кредитных карт)

5. Копия заявления в банк о несогласии с проведенной операцией

6. Копия заключения от банка о проверке обоснованности претензии. Если банк отказался в возмещении средств по оспоренным операциям, необходимо получить обоснование причины отказа.

7. Справка/выписка по банковскому счету, свидетельствующая о сумме, валюте, времени, дате и месте перевода денежных средств со счета либо снятия денежных средств в банкомате

8. Копии ранее заключенных (в том числе действующих) договоров страхования в отношении застрахованного имущества (денежных средств).

Мошенничество менее 50 тысяч рублей

1. Позвоните в банк, сообщите о мошенничестве и заблокируйте карту, как только мошенники украли деньги

2. Заполните в банке заявление «о спорной операции»

Направляйтесь в отделение банка (дополнительный или кредитно-кассовый офис) и напишите претензию «о спорной операции» установленной формы. Заявление необходимо подать в срок, установленный договором (условиями использования банковских карт).

3. Сообщите о страховом случае в Страховую компанию по номеру: +7 495 788 09 99 (для Москвы, МО), 8-800-333-0-999 или *0999

4. Подайте письменное заявление о наступлении страхового случая и документы в Страховую компанию в течение 3-х рабочих дней после события удобным способом:

- Адрес для отправки почтовой корреспонденции: 115280, г. Москва, пр-кт Лихачёва, д. 15, пом. 2/15
- Адрес для очной подачи документов: г. Москва, пр-кт Лихачёва, д. 15; г. Москва, ул. Золоторожский Вал, д.11, стр.38

Если находитесь за пределами РФ, сначала сообщите о случае в Страховую компанию по телефону 8-800-333-0-999 или *0999, затем по возвращении в течение 3-х рабочих дней подайте письменное заявление и документы.

Список обязательных документов:

Важно: документы должны быть оформлены на русском языке, в противном случае прилагается нотариально заверенный перевод на русский язык.

- Заявление о наступлении страхового случая
- Паспорт заявителя (или документ, удостоверяющий личность и полномочия лица, действующего от имени заявителя)
- Заверенная оператором сотовой связи детализация входящих и исходящих звонков и СМС за 12 часов до факта мошенничества и договор об оказании услуг связи (или копию договора/информацию от оператора, подтверждающую регистрацию абонента).
- Письмо от банка о блокировке карты с указанием времени и даты блокировки.
- Копия заявления в банк о несогласии с проведенной операцией.
- Справка или банковская выписка по счету по последним транзакциям с указанием суммы, даты и времени. Документ должен содержать все операции за 5 дней до снятия средств мошенниками, в том числе информацию о самом несанкционированном переводе;
- Копия заключения от банка о проверке обоснованности претензии. Если банк отказался в возмещении средств по оспоренным операциям, необходимо получить обоснование причины отказа.