

## Ключевой информационный документ по страхованию держателей банковских карт № договора, дата договора



подготовлен на основании Правил страхования держателей банковских карт от 17 декабря 2024 года (далее – Правила страхования).

Страховщик: СПАО «Ингосстрах».

Адрес: 117997, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2

E-mail: [ingos@ingos.ru](mailto:ingos@ingos.ru), Интернет: [www.ingos.ru](http://www.ingos.ru)

Круглосуточный Контакт-центр: +7 (495) 956-55-55 - для звонков из Москвы и Московской области,

8-800-100-77-55 - для звонков из других регионов РФ.

### Раздел I. ЧТО ЗАСТРАХОВАНО?

Страховщик осуществляет страхование по следующим страховым рискам:

1. «Утрата карты» (п. 4.4.1 Правил страхования) - утрата Застрахованной банковской карты вследствие:

- хищения путем кражи, грабежа или разбоя;
- случайных механических, термических повреждений, размагничивания и т. п.;
- неисправной работы банкомата.

2. «Списание денежных средств» (п. 4.4.2 Правил страхования) - несанкционированное списание денежных средств со Счета Страхователя (Выгодоприобретателя) по Застрахованной банковской карте путем:

➤ Получения третьими лицами наличных денег из банкомата со счета Страхователя (Выгодоприобретателя), когда в результате насилия или под угрозой насилия в отношении Держателя Застрахованной банковской карты или его близких Держатель Застрахованной банковской карты был вынужден передать свою карту и сообщить третьим лицам PIN-код Застрахованной банковской карты;

➤ Получения третьими лицами наличных денежных средств со счета Страхователя (Выгодоприобретателя) в отделении Банка с использованием Застрахованной банковской карты с копированием подписи Держателя Застрахованной банковской карты на платежных документах (слипе, чеке);

➤ Перевода денежных средств со счета Страхователя (Выгодоприобретателя) третьими лицами;

➤ Использования третьими лицами Застрахованной банковской карты в результате ее утраты

Держателем;

➤ Использования третьими лицами Застрахованной банковской карты в результате ее хищения у

Держателя путем грабежа или разбоя;

3. «Хищение денежных средств» (п. 4.4.3 Правил страхования) - хищение у Держателя Застрахованной банковской карты наличных денежных средств, полученных им в банкомате по Застрахованной банковской карте, если такое хищение совершено путем разбойного нападения или грабежа и имело место не позднее 2 часов с момента снятия денежных средств.

4. «Хищение документов и ключей» (п. 4.4.4 Правил страхования) - возникновение непредвиденных расходов вследствие хищения в течение срока действия Договора страхования третьими лицами Личных документов, принадлежащих Держателю банковской карты, и/или Ключей от принадлежащего держателю банковской карты движимого и/или недвижимого имущества вместе с находившейся с ними банковской картой в результате разбоя, грабежа.

### Раздел II. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?

**В соответствии с пунктом 5 Правил страхования не являются страховыми случаями и не подлежат возмещению:**

- Убытки в результате операций с использованием Застрахованной банковской карты, проведенных до уведомления Банка Держателем Застрахованной банковской карты об ее утрате, если с момента обнаружения факта утраты Застрахованной банковской карты или сообщения информации о Банковской карте третьим лицам прошло более 12 часов;

- Убытки, наступившие в результате хищения у Держателя Застрахованной банковской карты наличных денежных средств, полученных им в банкомате по Застрахованной банковской карте, если такое хищение имело место по истечении 2 часов с момента снятия денежных средств, если иное не оговорено в Договоре страхования;

- Убытки в результате операций с использованием Застрахованной банковской карты, указанной в Договоре страхования, наступившие ранее 24 – часового периода, предшествующего моменту блокировки Застрахованной банковской карты;

- Убытки от несанкционированного использования Застрахованной банковской карты, указанной в Договоре страхования, в результате ее утраты Страхователем (Выгодоприобретателем), кроме случаев, указанных в п. 4.4. настоящих Правил;

- Убытки, вызванные отказом работника кредитного учреждения выдать наличные деньги, если он не может провести авторизацию Застрахованной банковской карты из-за сомнений в идентификации подписи на

Застрахованной банковской карте и подписи на выдаваемом в подтверждение снятия средств слипе;

- Убытки, вызванные невозможностью получения наличных денежных средств по Застрахованной банковской карте в результате внесения Застрахованной банковской карты в Стоп-лист;
- Ущерб, причиненный вследствие грабежа или разбоя, совершенного лицами, проживающими совместно со Страхователем, ведущими с ним совместное хозяйство, близкими родственниками Страхователя или работающими у Страхователя на основании трудового или гражданско-правового договора;
- Убытки в результате несанкционированного снятия денежных средств со счета при отсутствии блокировки карты после обнаружения Держателем Застрахованной банковской карты несанкционированного снятия денежных средств, за исключением случаев, подтвержденных соответствующими медицинскими документами, когда по состоянию здоровья на момент такого обнаружения Держатель Застрахованной банковской карты не мог сообщить о необходимости блокировки карты;
- Убытки в результате использования Застрахованной банковской карты членами семьи Держателя Застрахованной банковской карты независимо от способа получения ими Застрахованной банковской карты;
- Убытки в результате приостановления или прекращения Банком действия Застрахованной банковской карты, а также приостановления или прекращения Банком операций с использованием Банковской карты или ее реквизитов;
- Убытки в результате прекращения Банком в одностороннем порядке договора с держателем Застрахованной банковской карты и/или возврата в Банк Застрахованной банковской карты по требованию Банка;
- Убытки в результате отказа Банка от зачисления средств на Застрахованную банковскую карту;
- Убытки, причиненные вследствие нарушения Правил пользования Застрахованной банковской картой, установленных Банком, в том числе – вследствие нанесения PIN-кода на Застрахованную банковскую карту и/или сообщения его третьим лицам (за исключением действий третьих лиц, перечисленных в подп. (а) п. 4.4.2. настоящих Правил, если соответствующие риски застрахованы по Договору страхования) и/или оставления PIN-кода в месте, доступном третьим лицам;
- Убытки в результате владения, использования, распоряжения членами семьи Держателя Застрахованной банковской карты дополнительной банковской картой.
- События, указанные в п.4.4.4. настоящих Правил, также не признаются страховыми случаями и не влекут за собой возникновение обязанности Страховщика выплатить страховое возмещение, если они наступили в результате кражи документов и/или застрахованных ключей отдельно от (не одновременно с) банковской картой.

**Также не являются страховыми случаями и не возмещаются Страхователю:**

- Убытки от блокирования счета в результате отказа от покупки и непроизведенной отмены авторизации;
- Убытки в результате использования пластиковой Банковской карты, выданной Держателю Банковской карты Банком без заключения договора между Банком и Держателем Банковской карты, за исключением случаев замены Застрахованной банковской карты, ранее выданной Банком;
- Убытки вследствие совершения мошеннических или иных незаконных действий со стороны Держателя Застрахованной банковской карты или лиц, не являющихся третьими лицами в соответствии с настоящими Правилами;
- Убытки, прямо или косвенно связанные с войной или военными действиями, вторжением, боевыми действиями внешних врагов (независимо от того была война объявлена или нет), гражданской войной, мятежом, революцией, восстанием, гражданскими волнениями, введением военного положения и узурпацией власти, комендантским часом, бунтом или действиями представителей законной власти;
- Убытки, прямо или косвенно, вызванные или являющиеся следствием ионизирующей радиации, возникающей при радиоактивном загрязнении (ядерное топливо, радиоактивные отходы и т.п.);
- Убытки, возникшие в результате изъятия, конфискации, реквизиции, уничтожения Застрахованной банковской карты или ареста счета по распоряжению государственных органов;
- Убытки, по которым Страхователь (Выгодоприобретатель) получил возмещение, в полном объеме от Банка-эмитента, физических и/или юридических лиц, ответственных за причинение вреда.
- Убытки Страхователя (Выгодоприобретателя), возникшие в результате умышленных действий Страхователя, Выгодоприобретателя, Держателя Застрахованной банковской Карты или лиц, имеющих на основании договора банковского обслуживания право на использование Застрахованной банковской карты;
- Расходы, связанные со срочным изготовлением новой карты взамен утраченной Застрахованной банковской карты.

**Полный перечень исключений указан в п.5 Правил страхования.**

### **Раздел III. ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ**

Страхование действует на территории всего мира.

### **Раздел IV. КАК ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВУЮ ВЫПЛАТУ?**

Заявление о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, составляется Страхователем и направляется Страховщику в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента как Страхователю стало известно о произошедшем событии, носящем признаки страхового случая (пункт 10.4. Правил страхования).

Страховая выплата (страховое возмещение) осуществляется в течение 15 рабочих дней с даты получения последнего из документов, указанных в п.10.5. Порядок и сроки осуществления страховой выплаты (страхового возмещения) установлены в пункте 10.1. Правил страхования.

### **Раздел V. КАК ВЕРНУТЬ СТРАХОВУЮ ПРЕМИЮ?**

Основания для возврата страховой премии	Сумма возврата страховой премии
1. Отказ от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения в соответствии с Указанием Банка России от 20 ноября 2015 года N 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования" («период охлаждения») (п.8.25 Правил страхования)	100% от страховой премии - при отказе от договора добровольного страхования до даты начала действия страхования; 100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование, - при отказе от договора добровольного страхования после даты начала действия страхования.
2. Отказ от договора добровольного страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование
3. Досрочное расторжение договора добровольного страхования по соглашению сторон (пункт 8.17 Правил страхования)	Сумма возврата определяется в соответствии с пунктом 8.22. Правил страхования с учетом наличия или отсутствия страховых выплат;
В иных случаях страховая премия возврату не подлежит.	
<p>Возврат страховой премии осуществляется в течение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 рабочих дней со дня получения заявления Страхователя об отказе от договора добровольного страхования в «период охлаждения» (п. 1 настоящего раздела);</li> <li>- 7 рабочих дней со дня получения письменного заявления Страхователя об отказе от договора добровольного страхования (п. 2 настоящего раздела);</li> <li>- 15 рабочих дней с даты получения Страховщиком письменного требования Страхователя в случае досрочного прекращения договора добровольного страхования в соответствии с пунктом 8.17. Правил страхования (п. 3 настоящего раздела).</li> </ul>	

#### **Раздел VI. КАК УРЕГУЛИРОВАТЬ СПОР ДО СУДА?**

Направить страховщику заявление (претензию) в письменной форме.

В случае если страховщик не удовлетворил заявление (претензию) и при этом размер требований не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей, до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (сайт: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru); адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3).

Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя финансовых услуг осуществляется бесплатно.

## Ключевой информационный документ по страхованию аккаунтов физических лиц № договора, дата договора



подготовлен на основании Правил страхования интернет-аккаунтов от 17 декабря 2024 года (далее – Правила страхования).

Страховщик: СПАО «Ингосстрах».  
 Адрес: 117997, г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12, стр. 2  
 E-mail: ingos@ingos.ru, Интернет: www.ingos.ru  
 Круглосуточный Контакт-центр: +7 (495) 956-55-55 - для звонков из Москвы и Московской области,  
 8-800-100-77-55 - для звонков из других регионов РФ.

### Раздел I. ЧТО ЗАСТРАХОВАНО?

Страховщик осуществляет страхование по риску:

**«Утрата (прекращение) обязательствных прав**, которые Страхователь имеет к Банку на основании заключенного с ним договора банковского счета, договора банковского вклада или иного аналогичного договора, произошедшая помимо воли Страхователя в результате исполнения Банком обязательств по данному договору третьему лицу (злоумышленнику), не имеющему соответствующих полномочий от Страхователя, если исполнение обязательств со стороны Банка / **«Утрата (прекращение) обязательствных прав**, которые Страхователь имеет к Оператору электронных денежных средств на основании заключенного с ним договора об использовании электронных средств платежа или иного аналогичного договора, произошедшая помимо воли Страхователя в результате исполнения Оператором электронных денежных средств обязательств по данному договору третьему лицу (злоумышленнику), не имеющему соответствующих полномочий от Страхователя, если исполнение обязательств со стороны Оператора электронных денежных средств / **«Утрата (прекращение) обязательствных прав**, которые Страхователь имеет к Брокеру на основании заключенного с ним брокерского договора, произошедшая помимо воли Страхователя в результате исполнения Брокером обязательств по данному договору, третьему лицу (злоумышленнику), не имеющему соответствующих полномочий от Страхователя, если исполнение обязательств со стороны Брокера произошло вследствие:

-**компьютерной атаки** и/или внедрения Вредоносных компьютерных программ (вирусов), разработанных Третьими лицами, на Устройство Страхователя и/или ПО, установленное на нем;  
 -**неправомерного завладения Устройство** Страхователя, позволяющим осуществить доступ к счету Интернет-аккаунта, вследствие грабежа или разбоя».

**«Непредвиденные расходы»** – возникновение непредвиденных расходов, вследствие наступления любого из рисков указанных в п.п. 4.3.1.–4.3.3. Правил страхования, которые Страхователь понес или должен будет понести в связи с восстановлением работоспособности Устройство и/или установленного на нем ПО, нарушенной вследствие компьютерной атаки и/или внедрения Вредоносных компьютерных программ (вирусов), разработанных Третьими лицами, на Устройство Страхователя и/или ПО, установленное на нем.

### Раздел II. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?

**В соответствии с пунктом 5 Правил страхования не являются страховыми случаями и не подлежат возмещению:**

- Убытки, в связи с незаконной обработкой, либо распространением персональных данных Страхователя в результате несанкционированного доступа (взлома) к Интернет-аккаунту Страхователя, либо кражи его Устройство;
- Убытки, причиненные вследствие нарушения Страхователем условий договора, по которому утрачены (прекращены) обязательственные права, правил пользования Интернет-аккаунтом или положений действующего законодательства, включая штрафные санкции, пени, проценты;
- Убытки в результате приостановления или прекращения Администратором действия Интернет-аккаунта и/или расторжения с Пользователем Интернет-аккаунта пользовательского соглашения или иного аналогичного договора;
- Убытки, причиненные в результате блокирования Администратором Интернет-аккаунта в связи с техническими сбоями;
- Убытки, причиненные в результате автоматической, деактивация Интернет-аккаунта, которая

произошла по причине продолжительного неиспользования либо отказа подтвердить адрес электронной почты, либо иного аналогичного идентифицирующего признака;

- Убытки, связанные с отсутствием в момент страхового события на Устройстве Страхователя актуальной и лицензионной версии Антивируса, а равно использование неактуальной (устаревшей) его версии;

- Убытки, связанные с использованием идентификационных данных Интернет-аккаунта и иной его информации, полученной от Пользователя Интернет-аккаунта обманным путем (используя в т.ч. Фишинг), если иное не предусмотрено условиями Договора страхования;

- Убытки, связанные с использованием Интернет-аккаунта, пользовательское соглашение по которому не было акцептовано Страхователем;

- Убытки, возникшие в результате ограничения доступа (блокировки) к Интернет-аккаунту или Интернет-сайту, на котором он размещен, по распоряжению государственных органов и/или суда;

- Убытки, связанные со срочной профилактикой оборудования, от функциональности которого зависит работа Интернет-аккаунта;

- Убытки, связанные с использованием на Устройстве Страхователя не лицензионной версии операционной системы, в т.ч. её неактуальной (устаревшей) версии, доступной для Устройства;

- Убытки, причиненные вследствие противоправных действий третьих лиц, совершенных лицами, временно или постоянно проживающими/ ведущими совместно со Страхователем совместное хозяйство, близкими родственниками Страхователя (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии (родителями и детьми, дедушкой, бабушкой и внуками), полнородными и неполнородными (имеющими общих отца или мать) братьями и сестрами;

- Убытки, возникшие в результате событий, не предусмотренных Правилами и/или Договором страхования;

- Убытки, причиненные вследствие размещения логина и пароля в общедоступных источниках, сообщения третьим лицам, оставления в месте, доступном третьим лицам;

- Убытки в результате несанкционированного доступа к Интернет-аккаунту, возникшие до уведомления Администратора (Банка, Оператора электронных денежных средств, Брокера и т.д.) о несанкционированном списании, если с момента обнаружения факта списания или сообщения информации об Интернет-аккаунте третьим лицам прошло более 12 часов.

- Убытки (несанкционированный доступ к Интернет-аккаунту), наступившие в результате неправомерного завладения Устройством Страхователя, если такой доступ имел место по истечении двух часов с момента грабежа или разбоя, если иное не оговорено в Договоре страхования;

- Убытки в результате несанкционированного доступа к Интернет-аккаунту при отсутствии его блокировки после обнаружения Страхователем несанкционированного доступа к Интернет-аккаунту, за исключением случаев, подтвержденных соответствующими медицинскими документами, когда по состоянию здоровья на момент такого обнаружения Страхователь не мог сообщить о необходимости блокировки Интернет-аккаунта;

- Убытки в результате несанкционированного доступа к Интернет-аккаунту, указанному в Договоре страхования, наступившие ранее 48 – часового периода, предшествующего моменту блокировки Интернет-счета застрахованного Интернет-аккаунта.

- Убытки по риску в п. 4.3.2, вследствие утраты (прекращения) обязательственных прав, возникших по договору, заключенному с лицом, не являющимся Оператором электронных денежных средств в смысле Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

- Убытки по риску в п. 4.3.3, вследствие утраты (прекращения) обязательственных прав, возникших по договору, который заключен с лицом, не являющимся Брокером в смысле Федерального закона от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

- Убытки, вследствие неправомерного завладения Устройством Страхователя (Застрахованного лица), не связанного с грабежом (ст. 161 Уголовного кодекса РФ) или разбоем (ст. 162 Уголовного кодекса РФ), если иное не оговорено в Договоре страхования.

- Убытки, которые должны быть компенсированы Администратором (Банком, Оператором электронных денежных средств, Брокером и т.д.) исходя из положений действующего законодательства, договора, заключенного со Страхователем, или договора страхования его ответственности.

- Моральный вред, упущенная выгода, косвенные убытки;

- Убытки вследствие совершения умышленных мошеннических или иных незаконных действий со стороны Страхователя или лиц, не являющихся Третьими лицами в соответствии с Правилами;

- Убытки, прямо или косвенно связанные с войной или военными действиями, вторжением, боевыми действиями внешних врагов (независимо от того была война объявлена или нет), гражданской войной, мятежом, революцией, восстанием, гражданскими волнениями, введением военного положения и узурпацией власти, комендантским часом, бунтом или действиями представителей законной власти;

- Убытки, прямо или косвенно вызванные, или являющиеся следствием ионизирующей радиации, возникающей при радиоактивном загрязнении (ядерное топливо, радиоактивные отходы и т.п.).
  - Убытки, связанные с деятельностью разработчиков антивирусного программного обеспечения;
  - Убытки, связанные с деятельностью операторов персональных данных (включая все способы распространения информации с Устройства).
  - Убытки, связанные с риском утраты информации с Устройства, прав на криптовалюты, утратой информации и данных, имевшихся на Устройстве.
  - Убытки по риску указанному в п. 4.3.4, которые не являются следствием наступления любого из рисков, указанных в п. п. 4.3.1. -4.3.3. Правил страхования.
- Полный перечень исключений указан в п.5 Правил страхования.**

### Раздел III. ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ

Страхование действует на территории всего мира.

### Раздел IV. КАК ПОЛУЧИТЬ СТРАХОВУЮ ВЫПЛАТУ?

Заявление о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, составляется Страхователем и направляется Страховщику в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента как Страхователю стало известно о произошедшем событии, носящем признаки страхового случая (пункт 10.2.9. Правил страхования).

Страховая выплата (страховое возмещение) осуществляется в течение 15 рабочих дней с даты получения последнего из документов, указанных в п.11.3. Порядок и сроки осуществления страховой выплаты (страхового возмещения) установлены в пункте 11.1. Правил страхования.

### Раздел V. КАК ВЕРНУТЬ СТРАХОВУЮ ПРЕМИЮ?

Основания для возврата страховой премии	Сумма возврата страховой премии
1. Отказ от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения в соответствии с Указанием Банка России от 20 ноября 2015 года N 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования" («период охлаждения») (п.9.26 Правил страхования)	100% от страховой премии - при отказе от договора добровольного страхования до даты начала действия страхования; 100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование, - при отказе от договора добровольного страхования после даты начала действия страхования.
2. Отказ от договора добровольного страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование
3. Досрочное расторжение договора добровольного страхования по соглашению сторон (пункт 9.18 Правил страхования)	Сумма возврата определяется в соответствии с пунктом 9.22. Правил страхования с учетом наличия или отсутствия страховых выплат;

В иных случаях страховая премия возврату не подлежит.

Возврат страховой премии осуществляется в течение:

- 10 рабочих дней со дня получения заявления Страхователя об отказе от договора добровольного страхования в «период охлаждения» (п. 1 настоящего раздела);
- 7 рабочих дней со дня получения письменного заявления Страхователя об отказе от договора добровольного страхования (п. 2 настоящего раздела);
- 15 рабочих дней с даты получения Страховщиком письменного требования Страхователя в случае досрочного прекращения договора добровольного страхования в соответствии с пунктом 9.18. Правил страхования (п. 3 настоящего раздела).

### Раздел VI. КАК УРЕГУЛИРОВАТЬ СПОР ДО СУДА?

Направить страховщику заявление (претензию) в письменной форме.

В случае если страховщик не удовлетворил заявление (претензию) и при этом размер требований не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей, до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (сайт: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru); адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3).

Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя финансовых услуг осуществляется бесплатно.