

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

для держателей банковских карт ЗАО КБ «Ситибанк», являющихся застрахованными лицами
в соответствии с договором страхования рисков, связанных с использованием банковских карт, № 2339N05029 от 01.01.2009 г., заключенным между ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис») и ЗАО КБ «Ситибанк» (далее «Договор»)

Вы являетесь застрахованным лицом в случае, если Вы предоставили свое согласие стать застрахованным лицом по договору страхования рисков, связанных с использованием банковских карт, между ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис») и ЗАО КБ «Ситибанк».

Если Вы не заполнили заявление на включение в список застрахованных лиц по Договору страхования в заявлении на оформление банковской карты, информацию о том, как стать застрахованным лицом, а также любую дополнительную информацию Вы можете получить позвонив в CitiPhone по телефону: **+7 (495) 775 75 75 (Москва), +7 (812) 336 75 75 (Санкт-Петербург), +7 (800) 700 38 38 (другие города России)** или обратившись в одно из отделений Ситибанка.

Участие в страховой программе добровольное, не влияет на решение банка о выпуске банковской карты. Стать застрахованным лицом может любой владелец основной банковской карты (кредитной или дебетовой, владельцы дополнительных кредитных/дебетовых карт в программе страхования не участвуют).

1. Определения

Банковская карта – кредитная карта, эмитированная на имя физического лица, заключившего со страхователем договор о выпуске и обслуживании кредитных карт в соответствии с условиями обслуживания кредитных карт для физических лиц ЗАО КБ «Ситибанк», и/или дебетовая карта, эмитированная на имя физического лица, заключившего со страхователем договор банковского обслуживания в соответствии с условиями банковского обслуживания физических лиц ЗАО КБ «Ситибанк».

Застрахованная карта – банковская карта (основная кредитная и/или основная дебетовая карта) типа Citibank MasterCard, Citibank MasterCard Gold, World MasterCard, World Premium MasterCard, Citibank Visa Classic, Citibank Visa Gold, держателем которой является застрахованное лицо.

Застрахованное лицо – держатель застрахованной карты, который указан страхователем в отчете в качестве застрахованного лица.

Застрахованный счет – счет банковской карты застрахованного лица, открытый в ЗАО КБ «Ситибанк».

Третье лицо – любое физическое лицо, кроме застрахованного лица.

Страховщик – ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис»), лицензия С № 3947 77 выдана 25 декабря 2012 года. Россия, 125009, Москва, ул. Тверская, д. 16, стр. 1, тел. +7 (495) 935 89 50, факс +7 (495) 935 89 52.

Страхователь – ЗАО КБ «Ситибанк».

Выгодоприобретатель – застрахованное лицо, имеющее право в соответствии с Договором на получение страхового возмещения от страховщика при наступлении страхового случая.

Страховая сумма – установленный в договоре максимально допустимый размер страхового возмещения, который страховщик может выплатить по каждому страховому случаю.

Отчетный период – один календарный месяц. Текущий календарный месяц, в котором списана плата за страхование.

2. Страховое покрытие

2.1. Страховое покрытие по Договору распространяется на:

2.1.1. Финансовые потери (убытки), явившиеся следствием злоумышленного использования застрахованной карты третьими лицами после ее утери или кражи, произошедшие с момента утери или кражи застрахованной карты до момента уведомления ЗАО КБ «Ситибанк» и блокировки карты в порядке, предусмотренном «Условиями обслуживания кредитных карт физических лиц ЗАО КБ «Ситибанк» или «Условиями банковского обслуживания физических лиц ЗАО КБ «Ситибанк» (далее «Злоумышленное использование»).

Период действия страхового покрытия – **не более 72 часов, предшествующих моменту блокировки застрахованной карты**, но не ранее момента утери/кражи застрахованной карты.

2.1.2. Финансовые потери (убытки), понесенные застрахованным лицом вследствие (1) открытого хищения, в том числе с применением насилия, не опасного для жизни или здоровья, либо с угрозой его применения; (2) хищения в результате нападения, в том числе с применением насилия, опасного для жизни или здоровья, либо с угрозой его применения при снятии наличных при помощи застрахованной карты из банкомата или отделения ЗАО КБ «Ситибанк» или из банкоматов/отделений других банков, принимающих застрахованные карты (далее «Ограбление при снятии наличных»).

Период действия страхового покрытия – 2 часа с момента снятия наличных застрахованным лицом с застрахованной карты.



2.2. Страховое покрытие не распространяется на финансовые потери (убытки), понесенные застрахованным лицом в результате событий, указанных в пп. 2.1.1. и 2.1.2., и связанные с начислением банком комиссий и процентов, взимаемых за снятие наличных, за совершение операций по счету застрахованной карты, за обслуживание счета или застрахованной карты, за использование кредита и прочие платежи, не являющиеся непосредственно суммами, списанными со счета застрахованной карты.

3. Какова величина страхового возмещения?

Максимальный общий размер страхового возмещения по всем страховым случаям («Злоумышленное использование» и «Ограбление при снятии наличных») для застрахованных карт типа Citibank MasterCard, World MasterCard и Citibank Visa Classic составляет **75 000,00** (семьдесят пять тысяч) рублей в год для каждой застрахованной карты; для застрахованных карт типа World Premium MasterCard, Citibank MasterCard Gold и Citibank Visa Gold составляет **150 000,00** (сто пятьдесят тысяч) рублей в год для каждой застрахованной карты.

Максимальное количество страховых случаев, по которым страховщик обязуется произвести выплату страхового возмещения, составляет **2 случая в год по каждой застрахованной карте**. Для целей Договора год рассчитывается начиная с даты начала действия договора страхования в отношении каждой застрахованной карты застрахованного лица в соответствии с п. 7 настоящей Пояснительной инструкции.

Размер страхового возмещения по каждому страховому случаю определяется страховщиком на основании заявления застрахованного лица, составленного в произвольной форме. Страховое возмещение выплачивается застрахованному лицу при условии соблюдения порядка и сроков подачи уведомлений о страховых случаях, установленных в статье 6 Пояснительной инструкции.

4. Территория страхования

Страховое покрытие действует по всему миру.

5. Исключения из страхового покрытия

5.1. Страховщик не несет ответственности, если страховой случай произошел в результате:

- а) воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- б) военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий;
- в) гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок;
- г) умышленных действий (бездействия) застрахованного лица, направленных на наступление страхового случая;
- д) изъятия, конфискации, реквизиции, ареста по распоряжению государственных органов в стране отправителя, получателя или транзита;
- е) невыполнения требований условий (правил) использования пластиковой карточки, утвержденных страхователем;
- ж) умышленных действий (бездействия) близких родственников застрахованного лица, направленных на наступление страхового случая.

5.2. Страховщик не несет ответственности за все операции по карточке, совершенные после извещения застрахованным лицом страхователя о факте утраты застрахованной карты (потери, кражи или хищения).

5.3. Страховщик не несет ответственности в отношении убытков в результате операций, совершенных после блокировки карты.

5.4. Страховщик не несет ответственности в отношении:

- а) убытков по застрахованной карте до момента передачи ее для пользования страхователем застрахованному лицу или получения застрахованным лицом электронного кода (PIN и т. д.);
- б) убытков, понесенных застрахованным лицом при операциях по пластиковым карточкам, кроме тех, которые указаны в договоре страхования;
- в) убытков, по которым застрахованное лицо получило возмещение от:
 - эмитента пластиковой карточки;
 - любого частного лица, фирмы или корпорации, согласившейся принять в качестве оплаты пластиковую карточку эмитента;
 - любого другого финансового института, ассоциации производителей и эмитентов пластиковых карточек или клиринговой палаты, представляющей интересы эмитента;
- г) полных, частичных, прямых или косвенных убытков, понесенных застрахованным лицом вследствие мошеннических или незаконных действий как со стороны сотрудников юридического лица – страхователя или его директоров (независимо от того, действовало ли данное лицо в одиночку или в сговоре с другими лицами), так и со стороны организаций, действующих от имени и по поручению страхователя;
- д) убытков, связанных с расходами по замене пластиковых карточек и т. п.;



- е) убытков, не заявленных в течение срока страхования, а также убытков, возникших до начала страхования;
- ж) убытков, по которым застрахованное лицо имеет право получить возмещение на основании других договоров страхования, которые предоставляют покрытие в результате наступления страховых событий, аналогичных событиям по настоящему Договору страхования, а также на основании соглашений о компенсации убытков;
- з) убытков в результате использования застрахованной карты в целях обеспечения гарантии снятия наличных в оплату по чеку или квитанции, если только это не привело к дебетованию счета держателя пластиковой карточки, убыток от которого покрывается данным страхованием (при бронировании услуг, внесении залога, гарантии последующих оплат и пр.).

6. Порядок и сроки подачи уведомлений о страховых случаях

6.1. Действия застрахованного лица в случае злоумышленного использования утерянной или украденной застрахованной карты (покрытие «Злоумышленное использование»):

- а) незамедлительно, как только стало известно об утере или краже застрахованной карты, уведомить ЗАО КБ «Ситибанк», обратившись в CitiPhone по телефону: +7 (495) 775 75 75 (Москва), +7 (812) 336 75 75 (Санкт-Петербург), +7 (800) 700 38 38 (другие города России), и заблокировать застрахованную карту, следуя инструкциям телефонного оператора.
- б) незамедлительно, как только стало известно о незаконном использовании утерянной или украденной застрахованной карты, заявить об этом в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств). Необходимо получить от этих органов талон-уведомление или иное письменное подтверждение принятия на рассмотрение заявления застрахованного лица.
- в) Как можно скорее, но в любом случае **не позднее 3-х рабочих дней** с момента, когда стало известно о злоумышленном использовании утерянной или украденной застрахованной карты, уведомить об этом ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис») путем направления по факсу **+7 (495) 935 89 52**, телефону **+7 (495) 935 89 50** или по адресу: **125009, г. Москва, ул. Тверская, д. 16, стр. 1, ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис»)** следующих документов:
 - ▶ уведомления о незаконном использовании утерянной или украденной застрахованной карты с объяснением обстоятельств утери или хищения застрахованной карты в свободной форме;
 - ▶ копии заявления в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств) о краже (утере) застрахованной карты и о злоумышленном использовании утерянной или украденной застрахованной карты и талона-уведомления о принятии данного заявления.
- г) В дальнейшем страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:
 - ▶ копия «Протокола допроса» или справка от следователя с указанием реквизитов карты и суммы незаконно использованных средств, находившихся на застрахованной карте;
 - ▶ заверенная копия «Постановления о возбуждении уголовного дела» из органов милиции;
 - ▶ заверенная копия «Постановления о признании гражданским истцом» из органов милиции;
 - ▶ заверенная копия «Постановления о признании потерпевшим» из органов милиции;
 - ▶ в случае если незаконное использование утерянной или украденной застрахованной карты произошло за пределами Российской Федерации, Вы должны предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств, в соответствии с их законодательными нормами.
 - ▶ копии выписок по счету застрахованной карты.

6.2. Действия застрахованного лица в случае ограбления при снятии наличных (покрытие «Ограбление при снятии наличных»):

- а) Немедленно, но **не позднее 48 часов**, заявить в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств).
- б) Как можно скорее, но в любом случае не позднее 3-х рабочих дней с момента ограбления, уведомить **ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис»)** путем направления по факсу **+7 (495) 935 89 52**, телефону **+7 (495) 935 89 50** или по адресу: **125009, г. Москва, ул. Тверская, д. 16, стр. 1, ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис»)** следующих документов:
 - ▶ уведомления об ограблении при снятии наличных с описанием обстоятельств ограбления, указанием места, времени нападения и суммы похищенных наличных денежных средств (в свободной форме);
 - ▶ копии заявления в органы милиции (или соответствующие компетентные органы иностранных государств) об ограблении при снятии наличных и талона-уведомления о принятии данного заявления.
- г) В дальнейшем страховщику должны быть также предоставлены следующие документы:
 - ▶ копия «Протокола допроса» или справка от следователя с указанием реквизитов карты, места, времени нападения и суммы похищенных наличных денежных средств;
 - ▶ заверенная копия «Постановления о возбуждении уголовного дела» из органов милиции;
 - ▶ заверенная копия «Постановления о признании гражданским истцом» из органов милиции;

- ▶ заверенная копия «Постановления о признании потерпевшим» из органов милиции;
- ▶ в случае если ограбление при снятии наличных с застрахованной карты произошло за пределами Российской Федерации, необходимо предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств, в соответствии с их законодательными нормами;
- ▶ копия выписки по счету застрахованной карты с указанием даты и суммы, снятых денежных средств;
- ▶ квитанция о снятии денег с указанием даты, суммы, снятых денежных средств и времени снятия;
- ▶ копия медицинского освидетельствования или свидетельские показания в письменной форме об обстоятельствах ограбления при снятии наличных, содержащие также дату, подпись, фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, адрес проживания и профессию свидетеля. Одновременно с этим предоставляется копия официального документа, удостоверяющего личность свидетеля и содержащего образец его подписи (например, паспорт или водительское удостоверение).

6.3. Ни при каких обстоятельствах страховое возмещение не может превышать размера страховой суммы или лимита ответственности, установленных по Договору и прописанных в Пояснительной инструкции.

6.4. Страховщик вправе запросить у застрахованного лица дополнительные документы или иную информацию, которая может быть необходима для выяснения обстоятельств дела и выплаты страхового возмещения. Страховщик имеет право назначить эксперта или расследователя для оценки обстоятельств требования и размера возмещения.

6.5. Требование может быть удовлетворено, только если все необходимые документы собраны и предоставлены страховщику.

6.6. Страховое возмещение выплачивается только при условии уплаты застрахованным лицом платы за страхование с учетом п. 9 настоящей Пояснительной инструкции.

6.7. Страховщик осуществляет выплату страхового возмещения застрахованному лицу в течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты составления страхового акта. Страховой акт составляется страховщиком в течение **10 (десяти) рабочих дней** с даты получения всех предусмотренных Договором и прописанных в настоящей Пояснительной инструкции документов по страховому событию.

Внимание! Независимо от формы требования, любое уведомление, полученное по истечении 90 календарных дней со дня утери (кражи) застрахованной карты, будет автоматически считаться недействительным.

7. Начало действия и период страхования

Страхование в отношении каждой застрахованной карты начинает действовать со дня получения ЗАО КБ «Ситибанк» согласия от держателя банковской карты в письменной либо в устной форме по телефону быть застрахованным лицом по Договору, при условии активации застрахованной карты, и действует в течение периода действия Договора между ЗАО КБ «Ситибанк» и ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис»), при условии уплаты застрахованным лицом платы за страхование согласно п. 9 настоящей Инструкции.

В случае прекращения действия Договора до истечения отчетного периода, за который застрахованным лицом была внесена плата за страхование, ответственность страховщика по принятым обязательствам в отношении застрахованных карт застрахованных лиц сохраняется до конца отчетного периода.

Если страховой случай наступит после принятия страхователем согласия от держателя банковской карты в письменной либо в устной форме по телефону быть застрахованным лицом по Договору и до того, как страховая премия за такую застрахованную карту будет уплачена, то такой случай будет рассмотрен страховщиком как страховой и страховщик вправе при определении размера подлежащего выплате страхового возмещения удержать причитающуюся к уплате страховую премию из подлежащего к выплате страхового возмещения.

8. Выгодоприобретатель (получатель страхового возмещения)

Застрахованное лицо по Договору является выгодоприобретателем. Страховое возмещение выплачивается на счет застрахованной карты в ЗАО КБ «Ситибанк».

9. Возмещение расходов ЗАО КБ «Ситибанк» по Договору страхования

В качестве возмещения расходов страхователя по Договору страхования за текущий отчетный период сумма в размере **60 рублей** – для карт типа Citibank MasterCard, World MasterCard, Citibank Visa Classic; в размере **90 рублей** – для карт типа Citibank MasterCard Gold, Citibank Visa Gold, World Premium MasterCard, будет ежемесячно автоматически списываться ЗАО КБ «Ситибанк» со счета застрахованной карты в дату формирования выписки по счету (для кредитных карт)/28 числа каждого месяца (для дебетовых карт), в соответствии с поручением застрахованного лица, выраженным в письменной либо устной форме по телефону при подтверждении согласия быть застрахованным лицом по Договору.

В случае невнесения застрахованным лицом платы за страхование в указанные выше сроки, действие страховой защиты в отношении застрахованной карты застрахованного лица прекращается с первого числа отчетного периода, за который должна была быть внесена плата за страхование. Действие страховой защиты возобновляется с первого дня отчетного периода, за который Застрахованным лицом была уплачена плата за страхование.



10. Прекращение страхования

Застрахованное лицо может отказаться от страхования в любое время путем направления письменного заявления страхователю по форме страхователя. Форму Заявления можно получить в отделениях страхователя. Страховое покрытие прекращается с первого дня отчетного периода, следующего за днем подачи заявления.

В случае отказа застрахованного лица от страхования в течение первых 30 дней со дня начала действия страхования (если не произошел страховой случай) плата за страхование не взимается или подлежит возврату, если она была уплачена. Во всех остальных случаях возврат платы за страхование не производится.

11. Суброгация

К страховщику переходит право требования в пределах выплаченной суммы, которое застрахованное лицо имеет к лицу, ответственному за убытки, возмещенные в результате страхования.

12. Применимое право и юрисдикция

Данное страхование регулируется действующим российским законодательством.

Любые споры, относящиеся к настоящему страхованию, подпадают под юрисдикцию судов Российской Федерации.

13. Предоставление персональных данных (ПД)

Настоящим страховщик, в соответствии с п. 3 ст. 18 Федерального закона «О персональных данных», уведомляет застрахованное лицо о получении его персональных данных (ФИО, паспортные данные) и их планируемом использовании в целях заключения и исполнения Договора страховщиком, иными организациями и компаниями, обеспечивающими исполнение Договора (если таковые будут).

В соответствии с ФЗ «О персональных данных» застрахованное лицо имеет право на получение сведений о страховщике и иных предполагаемых пользователях, о наличии у них персональных данных застрахованного лица, на ознакомление с такими данными, на получение информации, касающейся обработки персональных данных застрахованного лица, а также право требовать уточнения своих персональных данных, блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав. Субъект персональных данных вправе обжаловать действия или бездействия страховщика в уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.

Данная программа страхования является предложением ЗАО «АИГ» (ранее ЗАО «Чартис») (лицензия С № 3947 77 выдана 25 декабря 2012 года ФСФР). ЗАО КБ «Ситибанк», корпорация Citigroup, Inc., их аффилированные лица не несут никаких обязательств по данному Договору страхования рисков.

Данный вид страхования не является инвестиционным и не предусматривает возврата платы за страхование за прошедший период страхования.