

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

для держателей банковских карт АО КБ «Ситибанк», чьи имущественные интересы застрахованы по договору страхования рисков, связанных с использованием банковских карт, № 2339N05029 от 01.01.2009 г., заключенному АО «АИГ» и АО КБ «Ситибанк» (далее – «Договор» или «Договор страхования»)

Информацию о том, как застраховать свои риски, связанные с использованием Банковской карты, а также любую дополнительную информацию Вы можете получить, позвонив в рабочие дни с 8 до 20 часов в службу обслуживания клиентов **CitiPhone** по телефонам: **+7 (495) 775 75 75 (Москва), +7 (812) 336 75 75 (Санкт-Петербург), +7 (800) 700 38 38 (другие города России)**, на сайте citibank.ru или обратившись в одно из отделений Ситибанка..

Страхование является добровольным и не влияет на решение АО КБ «Ситибанк» о выпуске Банковской карты.

Стать Застрахованным лицом может любой держатель Банковской карты. При этом держатели дополнительных кредитных и дебетовых карт в программе страхования не участвуют.

1. Определения

1.1. 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 АО 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 АО КБ «Ситибанк».

1.2. Застрахованная карта – Банковская карта (основная кредитная и/или основная дебетовая карта) типа Citibank MasterCard, Citibank MasterCard Gold, World MasterCard, Citibank Visa Classic, Citibank Visa Gold, держателем которой является Застрахованное лицо, и имущественные интересы в связи с использованием и применением которой застрахованы по Договору страхования.

1.3. Застрахованное лицо – Держатель застрахованной карты, чьи имущественные интересы в связи с использованием и применением последней застрахованы по Договору страхования.

1.4. Третье лицо – любое физическое лицо, кроме застрахованного лица его близких родственников, законных и иных представителей.

1.5. Страховщик – АО «АИГ, лицензия СИ № 3947 от 12.04.2017. Россия, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 72, корп.2 (БЦ «Алкон»), тел. +7 (495) 935 89 50, факс +7 (495) 937 5413.

1.6. Страхователь – АО КБ «Ситибанк».

1.7. Выгодоприобретатель – лицо, имеющее право на получение страхового возмещения от Страховщика согласно Договору при наступлении страхового случая. Выгодоприобретателем по Договору является Застрахованное лицо.

1.8. Страховая сумма – денежная сумма, в пределах которой Страховщик обязуется выплатить страховое возмещение по Договору страхования при наступлении страхового случая (совокупности страховых случаев).

1.9. Отчетный период – один календарный месяц.

1.10. Правила страхования, или Правила – комплексные правила страхования рисков, связанных с использованием пластиковых карт, и иных рисков, утвержденные приказом Страховщика №3112/14 от «31» декабря 2014 года, содержащиеся в приложении №1 к Договору, являющиеся его неотъемлемой частью, содержащие в том числе его существенные условия и обязательные для исполнения Страховщиком, Страхователем, Выгодоприобретателем и Застрахованными лицами. Правила страхования выложены [на сайте Страховщика](#).

2. Страховое покрытие

2.1. Страховым случаем по Договору страхования является реальный ущерб Застрахованного лица, вызванный утратой денежных средств, произошедшей в связи с использованием и применением Застрахованной карты в результате одного из следующих событий (*подробнее см. раздел 4 Правил страхования*):

2.1.1. незаконного использования потерянной или похищенной застрахованной карты Третьими лицами **в течение 336 часов**, непосредственно предшествующих моменту ее блокировки. Под незаконным использованием понимаются расчеты по потерянной или похищенной Застрахованной карте либо несанкционированное использование любой информации, нанесенной на ее поверхность, магнитную полосу и/или чип, при осуществлении банковских операций или при оплате товаров, работ или услуг, не подтвержденных (не принятых) Застрахованным лицом в

установленный срок (далее – **«Незаконное использование»**, или **«Злоумышленное использование»**).

2.1.2. Открытого хищения (грабежа) денежных и иных платежных средств при использовании Застрахованной карты, определяемого в соответствии с п. 4.1.2 Правил страхования (далее – **«Грабеж при снятии наличных»**).

2.1.3. Открытого хищения денежных и иных платежных средств Держателя застрахованной карты в результате нападения на него, совершенного с применением насилия, опасного для жизни или здоровья, либо с угрозой применения такого насилия (разбой), определяемого в соответствии с п. 4.1.3 Правил страхования (далее – **«Разбой при снятии наличных»**)

(далее 4.1.2 и 4.1.3 – **«Ограбление при снятии наличных»**).

2.1.4. Незаконного снятия денежных средств со счета застрахованной карты, не выывшей из владения Застрахованного лица, в соответствии с п. 4.1.4 Правил страхования, произошедшего вследствие:

2.1.4.1. Фишинга, определяемого в соответствии с п. 4.1.4.1 Правил страхования (далее – **«Фишинг»**);

2.1.4.2. Скимминга, определяемого в соответствии с п. 4.1.4.2 Правил страхования (далее – **«Скимминг»**)

(далее совместно – **«Фишинг/Скимминг»**);

2.1.4.3. Несанкционированного удаленного доступа к счету застрахованной карты через дистанционный канал (интернет-банк) путем компрометации учетной записи держателя застрахованной карты на Интернет-портале Страхователя, как это определено в соответствии с п.4.1.4.4. Правил страхования (далее – **«Несанкционированный доступ к интернет-банку»**).

2.2. Страхование по Договору не распространяется на финансовые потери и иные убытки, понесенные Застрахованным лицом в результате событий, указанных в п. 2, и связанные с начислением Страхователем 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 в результате наступления Страхового случая.

3. Какова величина страхового возмещения?

3.1. Максимальный общий размер страхового возмещения по всем страховым случаям для застрахованных карт типа Citibank MasterCard, World MasterCard и Citibank Visa Classic составляет **75 000** (Семьдесят пять тысяч) рублей в год для каждой застрахованной карты; для застрахованных карт типа World Premium MasterCard, Citibank MasterCard Gold и Citibank Visa Gold – **150 000** (Сто пятьдесят тысяч) рублей в год для каждой застрахованной карты.

3.2. Максимально возможное количество страховых случаев по Договору, по которым Страховщик производит выплату страхового возмещения, составляет **2 случая в год по каждой застрахованной карте**. Для целей Договора страхования год рассчитывается, начиная с даты, в которую действие Договора страхования было впервые распространено на соответствующую Застрахованную карту.

3.3. Признание (не признание) события страховым случаем и определение размера страхового возмещения по каждому страховому случаю определяется Страховщиком в том числе на основании заявления Выгодоприобретателя, составленного по форме, установленной Страховщиком, и иных документов, предоставленных Выгодоприобретателем и/или Страхователем (см. раздел 6 настоящей Инструкции).

4. Территория страхования

4.1. Страхование действует по всему миру.

4.2. Страховщик не обязан предоставлять страхование по Договору, а также осуществлять страховые выплаты, либо предоставлять какие-либо другие экономические выгоды в случае, если это может привести к нарушению Страховщиком, его учредителем или лицом, имеющим право давать Страховщику обязательные для него указания, каких-либо санкций, запретов или ограничений ООН или торговых или экономических санкций, законов Российской Федерации, Европейского Союза или США.

5. Исключения из страхового покрытия

5.1. Страховщик освобождается от обязанности по выплате страхового возмещения (не несет ответственности), а произошедшие события не являются страховыми случаями, если они возникли в результате (прямая или косвенная причинно-следственная связь) или связаны со следующими событиями (основания для отказа в страховой выплате):

5.1.1. воздействие ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

5.1.2. военные действия, а также маневры или иные военные мероприятия;

5.1.3. гражданская война, народные волнения всякого рода или забастовки;

5.1.4. умышленные действия (бездействия) Страхователя, Выгодоприобретателя, Застрахованного лица или их акционеров (участников), работников, членов органов управления, близких родственников, законных и иных представителей направленные на наступление страхового случая, включая разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну или конфиденциальную информацию;

5.1.5. изъятие, конфискация, реквизиция, арест по распоряжению государственных органов;

5.1.6. невыполнение требований условий (правил) использования пластиковой карты, утвержденных Страхователем.

5.2. Страховщик освобождается от обязанности по выплате страхового возмещения (не несет ответственности), а произошедшие события не являются страховыми случаями, если они произошли (основания для отказа в страховой выплате):

5.2.1. после извещения Застрахованным лицом Страхователя о факте утраты (потери) или хищения Застрахованной карты (Незаконное использование);

5.2.2. после извещения Застрахованным лицом Страхователя о факте незаконного снятия денежных средств со счета Застрахованной карты, не выывшей из владения ее Держателя (Фишинг или Скимминг);

5.2.3. после извещения Застрахованным лицом Страхователя о факте Несанкционированного доступа к интернет-банку;

5.2.4. до момента передачи Страхователем Банковской карты для пользования Застрахованному лицу или до момента получения Застрахованным лицом электронного кода (PIN и т.п.).

5.3. Страховщик не несет ответственности в отношении убытков и операций, имевших место после блокировки Застрахованной карты (счёта Застрахованной карты).

5.4. Страховое покрытие не предоставляется, Страховщик освобождается от обязанности по выплате страхового возмещения, не несет ответственности (имевшие место ущерб и убытки не являются страховыми случаями) в отношении следующих убытков (основания для отказа в страховой выплате):

5.4.1. убытков, понесенных Застрахованным лицом при операциях по Застрахованным картам, кроме тех, которые указаны в Договоре страхования;

5.4.2. убытков, по которым Застрахованное лицо получило возмещение (или имеет право на его получение) от:

- Страхователя;
- любого лица, согласившегося принять в качестве оплаты Застрахованную карту;
- любого другого финансового института, ассоциации производителей и эмитентов пластиковых карт или клиринговой палаты, представляющей интересы Страхователя;

5.4.3. полных, частичных, прямых или косвенных убытков, понесенных Застрахованным лицом вследствие мошеннических или незаконных действий как со стороны работников 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 или Застрахованного лица;

5.4.4. убытков, связанных с расходами по замене Банковских карт, если расходы по замене Банковских карт не связаны с наступлением страхового случая;

5.4.5. убытков, возникших до начала или после окончания Периода страхования;

5.4.6. убытков, по которым Застрахованное лицо имеет право получить возмещение на основании других договоров страхования, которые предоставляют покрытие от аналогичных убытков или страховых событий, аналогичных событиям по настоящему Договору страхования, а также на основании соглашений о компенсации убытков;

5.4.7. 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. Держатель застрахованной карты (Выгодоприобретатель) в случае злоумышленного использования утерянной или украденной застрахованной карты (покрытие «**Злоумышленное использование**») обязан:

а) незамедлительно, как только стало известно об утере или краже застрахованной карты, уведомить Страхователя, обратившись 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 полиции. Необходимо получить от этих органов талон-уведомление или иное письменное подтверждение принятия на рассмотрение заявления держателя Застрахованной карты.

в) как можно скорее, но в любом случае **не позднее 3 (Трех) рабочих дней** с момента, когда стало известно о злоумышленном использовании утерянной или украденной застрахованной карты, уведомить об этом Страховщика путем направления письменно по адресу Страховщика, указанному в Договоре, или по электронной почте 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 полиции о краже (утере) застрахованной карты и о злоумышленном использовании утерянной или украденной застрахованной карты и талона-уведомления о принятии данного заявления.

г) В дальнейшем Выгодоприобретатель обязан также предоставить Страховщику:

- заверенная копия постановления о возбуждении уголовного дела из органов полиции или об отказе в возбуждении уголовного дела с указанием реквизитов застрахованной карты и суммы незаконно использованных денежных средств, находившихся на счете застрахованной карты (в случае, если в результате потери или хищения произошло незаконное использование денежных средств);
- письменное подтверждение (оригинал или письмо с электронного адреса Страхователя) Страхователя о запросе держателя застрахованной карты на блокировку Застрахованной карты и прекращении платежей по застрахованной карте, с указанием даты и времени блокировки;
- заверенные копии выписок по счету застрахованной карты, свидетельствующих об операциях несанкционированного списания денежных средств со счета;
- письменное подтверждение (оригинал или письмо с электронного адреса Страхователя) Страхователя, что понесенные держателем застрахованной карты убытки не подлежат компенсации согласно Федеральному Закону РФ «О национальной платежной системе» с объяснением причин.

6.2. В случае ограбления при снятии наличных (покрытие **«Ограбление при снятии наличных»**) Держатель застрахованной карты (Выгодоприобретатель) обязан:

а) немедленно, но **не позднее 48 часов**, заявить в органы полиции.

б) как можно скорее, но в любом случае не позднее 3 (Трех) рабочих дней с момента ограбления, уведомить Страховщика путем направления письменно по адресу Страховщика, указанному в Договоре, или по электронной почте 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 полиции об ограблении при снятии наличных и талона-уведомления о принятии данного заявления.

г) В дальнейшем Выгодоприобретатель также обязан предоставить Страховщику следующие документы:

- квитанция о снятии денег или копии выписок по счету с указанием даты, суммы, снятых денежных средств и времени снятия;
- копия медицинского освидетельствования держателя застрахованной карты (если такое освидетельствование было проведено) по случаям, совершенным с применением насилия;
- заверенная копия Постановления о возбуждении уголовного дела из органов полиции или об отказе в возбуждении уголовного дела с указанием реквизитов застрахованной карты и суммы незаконно использованных денежных средств, находившихся на счете Застрахованной карты (в случае, если в результате потери или хищения произошло незаконное использование денежных средств).

6.3. В случае незаконного снятия денежных средств со счета застрахованной карты, не выывшей из владения держателя застрахованной карты (покрытие **«Фишинг/скимминг»**) и несанкционированного удаленного доступа к счету застрахованной карты через дистанционный канал (интернет-банк) (покрытие **«Несанкционированный доступ к интернет-банку»**) Держатель застрахованной карты (Выгодоприобретатель) обязан:

а) незамедлительно, как только стало известно о незаконном снятии денежных средств со счета или о несанкционированном удаленном доступе к счету застрахованной карты, уведомить Страхователя, обратившись по телефону: +7 (495) 775 75 75 (Москва), +7 (812) 336 75 75 (Санкт-Петербург), +7 (800) 700 38 38 (другие города России), и, следуя инструкциям телефонного оператора, заблокировать застрахованную карту, сменить пароль к интернет-банку и/или выполнить иные необходимые действия.

б) незамедлительно, как только стало известно о незаконном снятии денежных средств со счета или о несанкционированном удаленном доступе к счету застрахованной карты, заявить об этом в органы полиции. Необходимо получить от этих органов талон-уведомление или иное письменное подтверждение принятия на рассмотрение заявления держателя застрахованной карты.

в) как можно скорее, но в любом случае **не позднее 3 (Трех) рабочих дней** с момента, когда стало известно о незаконном снятии денежных средств со счета или о несанкционированном удаленном доступе к счету застрахованной карты, уведомить об этом Страховщика путем направления письменно по адресу Страховщика, указанному в Договоре, или по электронной почте следующих документов:

- уведомления о незаконном снятии денежных средств со счета или о несанкционированном удаленном доступе к счету застрахованной карты с описанием обстоятельств, последствий и суммы похищенных денежных средств (в свободной форме);
- копии заявления в органы полиции о незаконном снятии денежных средств со счета или о несанкционированном удаленном доступе к счету застрахованной карты и талона-уведомления о принятии данного заявления.

г) В дальнейшем Выгодоприобретатель также обязан предоставить Страховщику следующие документы:

- письменное подтверждение (оригинал или письмо с электронного адреса Страхователя) Страхователя о запросе держателя застрахованной карты на блокировку застрахованной карты и прекращении платежей по застрахованной карте, с указанием даты и времени блокировки;
- копии выписок по счету застрахованной карты;
- заверенная копия постановления о возбуждении уголовного дела из органов полиции или об отказе в возбуждении уголовного дела с указанием реквизитов застрахованной карты и суммы незаконно использованных денежных средств, находившихся на счете застрахованной карты (в случае, если в результате потери или хищения произошло незаконное использование денежных средств);
- письменное подтверждение (оригинал или письмо с электронного адреса Страхователя) Страхователя, что понесенные держателем застрахованной карты убытки не подлежат компенсации согласно Федеральному Закону РФ «О национальной платежной системе» с объяснением причин.

6.4. Если страховой случай произошел за пределами Российской Федерации, держатель застрахованной карты должен предоставить иные аналогичные документы, выданные компетентными органами иностранных государств, в соответствии с их законодательными нормами или любые имеющиеся документы, подтверждающие наступление страхового случая и понесенные расходы.

6.5. Для выяснения факта и причин страхового случая, установления характера и размера ущерба или выплаты страхового возмещения, Страховщик вправе запрашивать любые иные документы или информацию, в том числе у Выгодоприобретателя и других лиц или организаций, располагающих информацией об обстоятельствах страхового случая, а также вправе самостоятельно выяснять причины и обстоятельства страхового случая. Страховщик имеет право назначить эксперта или расследователя для оценки обстоятельств требования и размера возмещения.

6.6. Страховщик вправе запрашивать у Страхователя подтверждение о проведенных держателем застрахованной карты операциях по застрахованной карте, необходимое Страховщику для урегулирования страховых случаев или выплаты страхового возмещения по Договору путем направления Страхователю мотивированного запроса письменно или по электронной почте. Страхователь, руководствуясь требованиями действующего законодательства, обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения такого запроса подготовить в произвольной форме и направить ответ Страховщику письменно или по электронной почте. Страхователь по просьбе Страховщика обязан оказывать содействие в получении такой информации у контрагентов Страхователя.

6.7. Страховщик обязуется осуществить выплату страхового возмещения Выгодоприобретателю или направить последнему мотивированный отказ в выплате письменно и/или по электронной почте в течение **15 (Пятнадцати) рабочих дней** с даты получения Страховщиком всех документов, необходимых для определения факта, обстоятельств, причин наступления страхового случая и размера страхового возмещения, как это предусмотрено Договором страхования.

7. Начало действия и период страхования

7.1. Страхование по Договору в отношении каждой застрахованной карты начинает действовать с даты начала Периода страхования, указанной в согласованном Страхователем и Страховщиком Перечне застрахованных карт. Обычно такой датой является первое число календарного месяца, в котором Застрахованным лицом выразило желание застраховать свои риски, связанные с использованием Банковской карты по Договору страхования.

8. Страховое возмещение

8.1. Страховое возмещение, если Страховщиком не будет получено заявление Выгодоприобретателя об ином, выплачивается на счет застрахованной карты.

9. Прекращение страхования

9.1. 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 числа календарного месяца (Отчетного периода), следующего за месяцем, в котором было подано заявление.

10. Подсудность

10.1. Все споры по Договору (вытекающие из Договора) разрешаются путем переговоров (обязательный досудебный порядок разделения споров по Договору), а в случае невозможности достичь согласия в течение более 90 (Девяноста) календарных дней с даты получения соответствующей претензии (требования) Стороной - в Арбитражном суде города Москвы.

11. Предоставление персональных данных (ПД)

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

11.2. 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.

12. Прочие положения

12.1. Настоящая пояснительная инструкция является информационным документом, не являющимся частью Договора.

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