Программа страхования

Программа добровольного страхования рисков, связанных с использованием платежных карт, ПОС-К-1.0 (ред. 18.02.2026)

Настоящая Программа добровольного страхования рисков, связанных с использованием платежных карт, ПОС-К-1.0 (далее - Программа страхования) регулируется Правилами страхования рисков, связанных с использованием банковских счетов и платежных карт (далее – Правила страхования) в редакции, действующей на дату включения платежной карты в Список застрахованных карт к Договору добровольного страхования по Программе страхования. Правила страхования доступны на сайте www.d2insur.ru. Участие в Программе страхования не является условием для получения иных услуг, в том числе предоставляемых Страхователем, и отказ от участия в Программе страхования не может являться основанием для отказа в предоставлении таких услуг или ухудшения условий их предоставления. Участие в Программе страхования не является способом обеспечения исполнения каких-либо обязательств Держателя карты. В удостоверение факта включения в Список застрахованных карт Держателю карты направляется Сертификат.	
1. Страховщик	Акционерное общество «Д2 Страхование», лицензия ЦБ РФ СИ № 1412. Полная информация о Страховщике на сайте www.d2insur.ru.
2. Страхователь	Указан в Договоре добровольного страхования (далее – Договор страхования).
3. Объект страхования	Не противоречащие законодательству РФ имущественные интересы Держателя карты, связанные с финансовыми потерями (ущербом) и/или расходами, возникшими в результате предусмотренных Программой страхования событий.
4. Выгодоприобретатель	Выгодоприобретателем является Держатель Застрахованной карты.
5. Другие термины и определения	**Блокировка** – прекращение или приостановление Эмитентом возможности совершения операций по банковскому счету, в том числе, с использованием платежной карты. **Держатель карты** – физическое лицо, на имя которого выпущена платежная карта, привязанная к открытому на его имя банковскому счету. **Застрахованная карта** – платежная карта, указанная в Списке застрахованных карт, в отношении которой действует Договор страхования, выпущенная банком Эмитентом на территории Российской Федерации. **Несанкционированное списание денежных средств** – несанкционированное Держателем карты злоумышленное списание третьими лицами денежных средств со счета Держателя карты без добровольного согласия Держателя карты. **Оператор по переводу денежных средств -** организация, которая в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе осуществлять перевод денежных средств. **Платежная карта (карта)** – банковская карта одной из платежных систем, являющаяся инструментом безналичных расчетов, электронным средством платежа, предназначенная для совершения Держателем карты операций по внесению денежных средств на счет Держателя карты и расходованию денежных средств с счета Держателя карты пределах расходного лимита, согласно перечню разрешенных операций. **Скимминг** – способ получения данных о платежной карте, осуществляемый с применением скиммера – устройства, предназначенного для незаконного считывания данных с платежной карты при оплате товаров/работ/услуг или получении наличных денежных средств в банкомате для последующего использования таких данных в целях незаконных списаний денежных средств с счета Держателя карты. **Список застрахованных карт (Список)** – приложение к Договору страхования, в котором содержится перечень застрахованных карт, сроки страхования в отношении застрахованных карт и др. **Счет Держателя карты -** банковский счет Держателя карты, к которому на его имя выпущена платежная карта, открытый на основании его договора с Эмитентом. **Третьи лица** – любые лица, за исключением Страхователя, Держателя карты, членов семьи и близких родственников Держателя карты, лиц, проживающих совместно с Держателем карты, и (или) лиц, ведущих с ним совместное хозяйство, совершающие противоправные действия в отношении Держателя карты, а также в отношении его имущества. **Фишинг** – способ получения данных о платежной карте, в т.ч. таких данных как имя пользователя, пароль, PIN-код и/или данные, записанные на платежной карте, путем обмана и/или введения в заблуждение Держателя карты в ходе обмена сообщениями через сеть Интернет для последующего использования таких данных в целях несанкционированных списаний денежных средств со счета Держателя карты. **Члены семьи и близкие родственники Держателя карты** – супруг(-а), родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители, дети, дедушка, бабушка, внуки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, усыновители и усыновленные. **Эмитент платежных карт (Эмитент)** – банк или иное кредитное учреждение, зарегистрированное в установленном законодательством порядке, имеющее соответствующую лицензию на осуществление своей деятельности, а также иные необходимые разрешения, позволяющие эмитировать платежные карты на территории Российской Федерации. **PIN-код** – персональный идентификационный номер, представляющий собой секретную последовательность символов, известную только Держателю карты, использующийся при совершении Держателем карты операций с использованием платежной карты и равнозначный собственноручной подписи Держателя карты.
6. Страховые случаи / риски	6.1. Страховым случаем является факт причинения Держателю карты финансовых потерь (ущерба) и/или возникновения у Держателя карты расходов в результате следующих событий, произошедших в течение срока страхования, определенного в соответствии с п. 10.1 Программы страхования (при условии, что данное событие не относится к событиям, которые в соответствии с разделом 7 Программы страхования не являются страховыми случаями): **6.1.1. «Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета в результате утраты платежной карты»** - несанкционированное Держателем карты злоумышленное списание третьими лицами денежных средств со счета Держателя карты при помощи Застрахованной карты, выбывшей из владения Держателя карты, в результате ее утраты (потери или кражи, грабежа, разбоя (ст. 158, 161, 162 Уголовного кодекса РФ)). Страховым случаем согласно п. 6.1.1. Программы страхования являются только те финансовые потери (ущерб) Держателя карты, которые: - произошли по операциям, признанным уполномоченными органами незаконными, - имели место после утраты платежной карты, - имели место в течение 48 (Сорока восьми) часов, предшествующих моменту блокировки Эмитентом Застрахованной карты и совершены до извещения Держателем карты Эмитента о факте утраты Застрахованной карты. **6.1.2. «Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета без утраты платежной карты»** - несанкционированное Держателем карты списание денежных средств со счета Держателя карты, произошедшее без утраты карты Застрахованной карты, путем: а) использования информации о Застрахованной карте, полученной с помощью фишинга или скимминга; б) получения третьими лицами денежных средств со счета Держателя карты, когда в результате мошеннических действий третьих лиц, обратившихся к Держателю карты по принадлежащему ему номеру мобильного телефона и представившихся сотрудниками Эмитента, правоохранительных органов (МВД, ФСБ, прокуратура, следственный комитет, иные) Держатель карты сообщил им реквизиты Застрахованной карты (номер карты, срок действия и CVC/CVV-код). Страховым случаем согласно п. 6.1.2 Программы страхования являются только те финансовые потери (ущерб) Держателя карты, которые: - произошли по операциям, признанным уполномоченными органами незаконными, - имели место после компрометации данных Держателя карты, PIN-кодов и/или данных, записанных на платежной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код), мошеннических действий третьих лиц в отношении Держателя карты, - имели место в течение 48 (Сорока восьми) часов, предшествующих моменту блокировки Эмитентом Застрахованной карты / операций по банковскому счету и совершены до извещения Держателем карты Эмитента о факте компрометации данных Держателя карты, PIN-кодов и/или данных, записанных на платежной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код), мошеннических действиях третьих лиц в отношении Держателя карты. **6.1.3. «Хищение наличных денежных средств, полученных по платежной карте»** - совершенное с корыстной целью противоправное безвозмездное изъятие и (или) обращение в пользу третьих лиц путем грабежа или разбоя (ст. 161, 162 Уголовного кодекса РФ) денежных средств, полученных Держателем карты в банкомате по Застрахованной карте, не позднее 2 (Двух) часов с момента получения денежных средств.

	6.1.4. «Оплата банковских комиссий при утрате платежной карты» – понесение Держателем карты расходов, связанных с уплатой банковских комиссий за выдачу новой платежной карты вследствие: а) утери Застрахованной карты; б) хищения Застрахованной карты путем кражи, грабежа, разбоя (ст. 158, 161, 162 Уголовного кодекса РФ).
7. Не является страховым случаем	7.1. Не являются страховым случаем события, произошедшие в результате: а) умышленных действий (бездействий) Держателя карты, направленных на наступление страхового случая; б) невыполнения требований утвержденных Эмитентом документов, касающихся порядка и условий (правил) выпуска и использования платежных карт; в) умышленных действий (бездействия) членов семьи и близких родственников Держателя карты, лиц, проживающих совместно с Держателем карты, и (или) лиц, ведущих с ним совместное хозяйство, направленных на наступление страхового случая; г) воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; д) военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий; е) гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок; ж) изъятия, конфискации, реквизиции, ареста по распоряжению государственных органов в стране отправителя, получателя или транзита; з) действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления либо должностных лиц этих органов, в том числе в результате издания указанными органами и должностными лицами документов, не соответствующих законам или другим правовым актам; 7.2. Не являются страховым случаем следующие события: а) произошедшее с Застрахованной картой, если она не оснащена микропроцессором (чипом); б) причинение убытков по Застрахованной карте до момента передачи ее Эмитентом для пользования Держателю карты и (или) получения Держателем карты электронного кода (PIN-кода и т. д.); в) причинение убытков, понесенных в результате нанесения PIN-кода на поверхность Застрахованной карты или хранения его вместе с Застрахованной картой, сообщения Держателем карты PIN-кода и (или) реквизитов Застрахованной карты третьим лицам (кроме случая, указанного в пп. б) п. 6.1.2. Программы страхования); д) причинение убытков, по которым Держатель карты получил возмещение в полном объеме от: - Эмитента Застрахованной карты, - любого частного лица или организации, согласившейся принять в качестве оплаты Застрахованную карту, - любого другого финансового института, ассоциации производителей и Эмитентов платежных карт или иной подобной организации, - иных лиц; е) причинение убытков, которые Держатель карты имеет или имел законное право перенести на их источник (причинителя), а также если Держатель карты имеет право получения возмещения по другим имеющимся договорам страхования или соглашениям о компенсации убытков; ж) причинение убытков, понесенных Держателем карты вследствие мошеннических или незаконных действий со стороны сотрудников Эмитента и(или) организаций, действующих от имени и по поручению Эмитента; з) причинение убытков, связанных с уплатой процентов по кредиту, займу; и) причинение убытков от юридических обязательств любого характера, не находящихся в рамках объема покрытия по Программе страхования; к) причинение убытков, возникших за пределами срока страхования; л) причинение убытков, вызванных с невозможностью получения наличных денежных, совершения операций по счету Держателя карты в результате блокировки Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты; о) причинение косвенных убытков: дополнительные комиссии за операции по счету Держателя карты, невозможность пользования услугами тех организаций, которые принимали оплату по Застрахованной карте, упущенная выгода, простой, командировочные расходы, расходы на проживание, телефонные расходы, расходы, направленные на определение размера причиненных убытков, иные убытки; п) причинение убытков в результате несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты при отсутствии блокировки Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты по причине неполучения Эмитентом извещения о факте утраты Застрахованной карты и/или компрометации данных Держателя карты, PIN-кодов и/или данных, записанных на Застрахованной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код), мошеннических действиях третьих лиц в отношении Держателя карты, об обнаружении расхождений между расходами, произведенными по счету Держателя карты, и остатком по счету Держателя карты, за исключением случаев, подтвержденных соответствующими медицинскими документами, когда по состоянию здоровья после указанных событий Держатель карты не мог известить Эмитента о необходимости блокировки Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты; р) причинение убытков в результате использования Застрахованной карты, данных Держателя карты, PIN-кодов, данных, записанных на Застрахованной карте членами семьи и близкими родственниками Держателя карты, лицами, проживающими совместно с Держателем карты, и (или) лицами, ведущими с ним совместное хозяйство, независимо от способа получения ими Застрахованной карты или данных Держателя карты, PIN-кодов, данных, записанных на Застрахованной карте; с) причинение убытков вследствие совершения мошеннических или иных незаконных действий со стороны Держателя карты, членов семьи и близких родственников Держателя карты, лиц, проживающих совместно с Держателем карты, и (или) лиц, ведущих с ним совместное хозяйство; т) причинение убытков вследствие получения третьими лицами данных Застрахованной карты при обращении к Держателю карты по не принадлежащему ему номеру мобильного телефона; у) разглашения Держателем карты конфиденциальных сведений (PIN-кодов и/или данных, записанных на Застрахованной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код) и т.п.) при отсутствии факта противоправных действий третьих лиц; ф) убытки в результате несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты до извещения Эмитента об утрате Застрахованной карты, о компрометации данных Держателя карты, логинов, паролей, PIN-кодов и/или данных, записанных на Застрахованной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код), мошеннических действиях третьих лиц в отношении Держателя карты, случаях несанкционированного списания денежных средств, об обнаружении расхождений между расходами, произведенными по счету Держателя карты, и остатком по счету Держателя карты, если с момента указанных событий до момента уведомления Банка прошло более 12 часов; х) убытки в результате несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты, наступившие ранее 48-часового периода, предшествующего моменту блокировки Застрахованной карты / операций по банковскому счету; ц) возникновение морального вреда; ч) убытки в результате использования Застрахованной карты, выданной Держателю карты Эмитентом без заключения договора между Эмитентом и Держателем карты, за исключением случаев замены платежной карты, ранее выданной Держателю карты Эмитентом; ш) события, при наступлении которых Оператор по переводу денежных средств обязан в соответствии с частью 3.13. статьи 8, частями 12, 13 и 15 статьи 9 Федерального закона от 27 июня 2011 года №161-ФЗ «О национальной платежной системе» возместить своему клиенту (Выгодоприобретателю) сумму операции.
8. Страховая сумма и лимиты выплат	8.1. Страховая сумма по одной Застрахованной карте составляет 100 000 (Сто тысяч) рублей. В случае, если в Список застрахованных карт включено несколько платежных карт Держателя карты, то страховая сумма считается установленной в отношении всех Застрахованных карт. 8.2. В настоящей Программе страхования установлены следующие лимиты выплат: 8.2.1. По риску «Хищение наличных денежных средств, полученных по платежной карте» - в размере 50 % от страховой суммы, установленной в соответствии с п. 8.1 настоящей Программы страхования, для наличных денежных средств, снятых в период с 07:01 до 23:00, и в размере 25 % от страховой суммы, установленной в соответствии с п. 8.1 настоящей Программы страхования, для наличных денежных средств, снятых в период с 23:01 до 07:00. 8.2.2. По риску «Оплата банковских комиссий при утрате платежной карты» – 1 000 (Одна тысяча) рублей.
9. Страховые выплаты	9.1. При наступлении страхового случая величина ущерба определяется: 9.1.1. По рискам «Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета в результате утраты платежной карты» (п. 6.1.1 Программы страхования), «Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета без утраты платежной карты» (п. 6.1.2. Программы страхования) – в размере суммы денежных средств, несанкционированно списанных со счета Держателя карты без ведома или согласия Держателя карты (но не более чем за 48 (Сорок восемь) предшествующих блокировке часов). При этом каждое последующее событие, связанное с событиями, предусмотренными пп. 6.1.1.-6.1.2. настоящей Программы страхования, может быть признано страховым случаем, только если с момента предыдущего страхового случая прошло не менее 2 (Двух) месяцев.

	9.1.2. По риску «Хищение наличных денежных средств, полученных по платежной карте» - в размере суммы наличных денежных средств, полученных Держателем карты в банкомате с использованием Застрахованной карты и в дальнейшем похищенных у него. 9.1.3. По риску «Оплата банковских комиссий при утрате платежной карты» – в размере фактически понесенных Держателем карты расходов на уплату комиссий Эмитенту за выпуск новой платежной карты взамен утраченной Застрахованной карты. Оплата за срочное изготовление Эмитентом карты возмещению Страховщиком не подлежит. 9.2. Страховая выплата осуществляется в размере ущерба, определенного в соответствии с п. 9.1 настоящей Программы страхования, но не более страховой суммы, и лимитов выплаты, определенных в соответствии с разделом 8 настоящей Программы страхования. 9.3. Страховщик при осуществлении страховой выплаты удерживает налог на доходы физических лиц (НДФЛ), размер которого рассчитывается в порядке, предусмотренном НК РФ. 9.4. Страховая выплата осуществляется в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения Страховщиком заявления об осуществлении страховой выплаты, а также надлежащим образом оформленных документов, необходимых для осуществления страховой выплаты, в соответствии с разделом 13 Программы страхования, а в случае отсутствия оснований для страховой выплаты Страховщик в указанный срок направляет Выгодоприобретателю соответствующее уведомление. Срок урегулирования требования о страховой выплате может быть продлен на 90 (Девяносто) дней со дня направления Страховщиком соответствующего запроса (или на период получения ответов на направленные Страховщиком запросы) в связи с необходимостью получения Страховщиком информации от компетентных органов и/или сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты. 9.5. В любом случае размер страховой выплаты не может превышать страховую сумму и лимита выплат, установленного по соответствующему риску. Если Выгодоприобретателю произведена страховая выплата, то страховая сумма уменьшается на величину выплаченного возмещения со дня выплаты страхового возмещения. 9.6. Страховщик имеет право потребовать от Выгодоприобретателя возврата перечисленной суммы страховой выплаты, если по вине Выгодоприобретателя становится невозможным осуществление Страховщиком права требования к лицу, ответственному за причинение ущерба (суброгация).
10. Срок страхования и территория страхования	10.1. Срок страхования в отношении Застрахованных карт Держателя карты начинается с даты, указанной в Сертификате, Списке застрахованных карт как «Дата начала срока страхования», и заканчивается в дату, указанную в Сертификате, Списке застрахованных карт как «Дата окончания срока страхования», при условии уплаты Страхователем страховой премии, и не может превышать максимального срока, установленного Договором страхования. 10.2. Договор страхования распространяется на события, имеющие признаки страхового случая, только в том случае, если события, указанные в разделе 6 настоящей Программы страхования, произошли в результате действий, совершенных с Застрахованной картой на территории Российской Федерации.
11. Обязанности Держателя карты	Держатель карты обязан: 11.1. Информировать Страховщика о любых изменениях данных, указанных при включении Застрахованной карты в Список застрахованных карт. 11.2. Выполнять требования документов, касающихся порядка и условий (правил) выпуска и использования платежных карт, утвержденных Эмитентом, а также требования настоящей Программы страхования и Договора страхования. 11.3. Не допускать посторонних наблюдателей при снятии наличных денежных средств в банкомате при вводе PIN-кода, не прибегать к помощи третьих лиц при пользовании Застрахованной картой, не оставлять Застрахованную карту в автомобиле, гостиничном номере и других подобных местах, не передавать Застрахованную карту другим лицам. 11.4. Держать в секрете PIN-код Застрахованной карты, данные, записанные на Застрахованной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код). 11.5. Оказывать содействие Страховщику и Эмитенту в расследовании фактов использования Застрахованной карты, противоречащего условиям документов, касающихся порядка и условий (правил) выпуска и использования платежных карт, утвержденных Эмитентом, а также фактов несанкционированного списания средств. 11.6. Незамедлительно, но в любом случае в срок не более 12 (Двенадцати) часов с момента обнаружения, поставить в известность Эмитента (в т.ч. для блокировки Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты) и Страховщика об утрате (в результате потери, кражи, грабежа, разбоя) Застрахованной карты, о компрометации данных Держателя карты, PIN-кодов и/или данных, записанных на Застрахованной карте (номер карты, срок действия, имя Держателя карты, CVC/CVV-код), мошеннических действиях третьих лиц в отношении Держателя карты, случаях несанкционированного списания денежных средств, об обнаружении расхождений между расходами, произведенными Держателем карты по счету Держателя карты, и остатком по счету Держателя карты. 11.7. В случае несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты, кражи, грабежа или разбоя немедленно письменно заявить о произошедшем в правоохранительные органы для начала расследования и получить талон-уведомление или иной документ о принятии заявления правоохранительными органами. 11.8. Направить Эмитенту претензию-заявление о спорной операции по установленной Эмитентом форме. Заявление должно быть подано в срок, установленный договором с Эмитентом, утвержденными Эмитентом документами, касающимися порядка и условий (правил) использования платежных карт. 11.9. В случае предъявления претензий к Эмитенту по операциям несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты информировать об этом Страховщика. 11.10. Соблюдать установленные лимиты по операциям, осуществляемым по счету Держателя карты с использования Застрахованной карты. 11.11. Обеспечить возврат Застрахованной карты Эмитенту в случаях прекращения срока ее действия, преждевременного отказа от дальнейшего использования Застрахованной карты, а также в случае блокировки Застрахованной карты. 11.12. При нахождении утерянной или возвращении похищенной Застрахованной карты немедленно сообщить об этом Страховщику. 11.13. Использовать Застрахованную карту только для оплаты действительно имевших место покупок и услуг. 11.14. При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, представить Страховщику пакет документов в соответствии с разделом 12 настоящей Программы страхования, предоставить по требованию Страховщика свободный доступ к документам, имеющим, по мнению Страховщика, значение для определения обстоятельств, характера и размера убытка. 11.5. При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, принять предусмотренные договором с Эмитентом, утвержденными Эмитентом документами, касающимися порядка и условий выпуска и использования платежных карт, Программой страхования разумные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры для уменьшения возможных убытков.
12. Документы, представляемые при наступлении события, имеющего признаки страхового случая	При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, Выгодоприобретатель предоставляет Страховщику следующие документы: **12.1. Общие документы:** а) уведомление о событии, имеющем признаки страхового случая - оригинал; бланк уведомления доступен на сайте www.d2insur.ru; б) Сертификат, подписанный Страховщиком (при наличии) – копия; в) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Выгодоприобретателя (основная страница, страница с адресом регистрации) (копия). Если Держателем карты является нерезидент, то предоставляется действующая виза, на основании которой он пребывает на территории Российской Федерации, миграционная карта, свидетельство о регистрации по месту пребывания; г) договор, заключенный между Держателем карты и Эмитентом (или оферта, если договор заключен путем акцепта оферты) - копия; д) реквизиты банковского счета Выгодоприобретателя для получения страховой выплаты, включая наименование и БИК банка, ИНН банка, номер корреспондентского счета банка, номер лицевого счета клиента. 12.2. По рискам **«Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета в результате утраты платежной карты»** (п. 6.1.1 Программы страхования), **«Несанкционированное списание денежных средств с банковского счета без утраты платежной карты»** (п. 6.1.2 Программы страхования), **«Хищение наличных денежных средств, полученных по платежной карте»** (п. 6.1.3. Программы страхования): а) письмо от Эмитента о блокировке Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты с указанием времени, даты блокировки, а также времени, даты и канала обращения Держателя карты с требованием осуществить блокировку Застрахованной карты / операций по счету Держателя карты (оригинал или копия, заверенная Эмитентом); б) письменное заключение о проверке Эмитентом по результатам собственного расследования обоснованности претензии Держателя карты (содержащее либо информацию о готовности Эмитента удовлетворить претензию, либо (в случае отказа) – информацию о причинах отказа Эмитента в возмещении средств по оспоренным операциям) (оригинал или копия, заверенная Эмитентом); в) выписка по операциям по счету Держателя карты, подтверждающая факт списания денежных средств (оригинал или копия, заверенная Эмитентом);

	г) документы, подтверждающие стоимость товаров / работ / услуг, если списание средств за предоставленные товары / работы / услуги произошло в большем размере, чем указано в этих документах (оригиналы); д) талон-уведомление, постановление правоохранительных органов о возбуждении уголовного дела, документы о результатах проведенного расследования (постановление о приостановлении уголовного дела, прекращении уголовного дела и т. д.) или постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, запись телефонного разговора Держателя карты (или расшифровку записи телефонного разговора), содержащуюся в материалах правоохранительных органов, протокол о возбуждении административного производства, постановление о привлечении к административной ответственности или о прекращении административного производства (копии, заверенные выдавшим учреждением или нотариально); е) отчет о входящих / исходящих звонках и СМС-сообщениях по номеру мобильного телефона Держателя карты, к которому привязана Застрахованная карта, с указанием номеров на которые совершались звонки и отправлялись СМС-сообщения, и с которых поступали звонки и СМС-сообщения, продолжительности разговора (предоставляется за период продолжительностью 90 дней, предшествовавших дате события, имеющего признаки страхового случая (включая эту дату) и/или за период времени, запрошенный Страховщиком, в оригинале, заверенном оператором связи), договор с оператором связи, подтверждающий принадлежность номера мобильного телефона Держателю карты (оригинал или копия, заверенная оператором связи), запись соответствующего телефонного разговора (или расшифровка записи телефонного разговора) Держателя карты, предоставленная оператором связи и / или ответ оператора связи в отношении запроса Держателя карты записи разговора (оригинал). 12.3. **По риску «Оплата банковских комиссий при утрате платежной карты»** (п. 6.1.4 Программы страхования): а) заявление, поданное Держателем карты Эмитенту о восстановлении (изготовлении новой) платежной карты с указанием причины необходимости восстановления (изготовления новой) карты (копия); б) справка Эмитента, подтверждающая факт и стоимость восстановления (изготовления новой) платежной карты / выписка из тарифов Эмитента (оригинал или копия, заверенная Эмитентом); в) выписка по операциям по счету Держателя карты, подтверждающая списание стоимости услуг Эмитента по восстановлению (изготовлению новой) платежной карты (оригинал или копия, заверенная Эмитентом); г) документы правоохранительных органов (талон-уведомление и др.) в случае, если Застрахованная карта была утрачена в результате кражи, грабежа, разбоя - копии, заверенные выдавшим учреждением или нотариально. 12.4. Документы компетентных органов должны быть оформлены в соответствии с законодательством, действующим на момент составления документа, содержать дату их выдачи, быть заверены подписью должностного лица и печатью организации (органа, предприятия, учреждения), а также должны быть составлены на русском языке либо иметь нотариально удостоверенный перевод на русский язык. 12.5. При наступлении страхового случая и принятии решения о страховой выплате Страховщик проводит проверку наличия имущественного интереса у получателя страховых услуг на основании предоставленных им документов. 12.6. В случае выявления факта предоставления Страховщику неполного пакета документов и/или документов, оформленных ненадлежащим образом, Страховщик направляет уведомление заявителю с указанием перечня недостающих и/или ненадлежащим образом оформленных документов не позднее 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента получения Страховщиком неполного пакета документов и/или документов, оформленных ненадлежащим образом. В случае если предоставленной Страховщику информации недостаточно для принятия решения о выплате страхового возмещения (либо об отказе в такой выплате), Страховщик имеет право запросить в письменной форме компетентные органы, банки, иные финансовые институты и иные организации о представлении дополнительных подтверждающих документов, а также оставляет за собой право производить свое собственное расследование. В данном случае отсрочка в принятии решения о признании или непризнании заявленного события страховым случаем происходит на время проведения собственного расследования или до получения ответа на запрос в компетентные органы, но не более 60 календарных дней с момента отправки запроса.
ПАМЯТКА КЛИЕНТУ	
При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, Держателю карты необходимо: **1. Заблокировать Застрахованную карту / счет Держателя карты, обратившись к Эмитенту в максимально короткие сроки** (в случае утраты Застрахованной карты / несанкционированного списания денежных средств со счета Держателя карты). **2. Направить Эмитенту заявление об оспаривании операции**. Заявление направляется в сроки, установленные договором между Держателем карты и Эмитентом, на основании которого оформлена Застрахованная карта. **3. Заявить о происшествии в правоохранительные органы** (при противоправных действиях). **4. Собрать полный пакет документов (см. раздел 12 Программы страхования) и предоставить по почте в страховую компанию** на указанный ниже адрес.	
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	
АО «Д2 Страхование». Юридический, фактический и почтовый адрес: 630007, г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, 16. Телефон: 8 800 7755 290 (звонок по России бесплатный). Адрес электронной почты info@d2insur.ru. Интернет-сайт страховой компании www.d2insur.ru.	