

# ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ СТРАХОВОМ СОБЫТИИ

## по программе «Дефанс»

### Уважаемый клиент!

Мы понимаем, что страховое событие для каждого — это стресс, даже если ваше имущество застраховано. Чтобы помочь вам правильно действовать здесь и сейчас, мы подготовили подробные рекомендации. При этом мы остаемся на связи круглосуточно, если вам нужна наша помощь:  
**8-800-700-7-333**

### От чего защищает программа\*:

\* Подробно ознакомиться с условиями страхования можно на сайте <https://www.rosbankinsurance.ru>

Незаконное списание средств с карты, если:



Карта была утеряна или украдена;



Вы стали жертвой ограбления во время или после снятия денег в банкомате или отделении банка;



Данные карты похищены путем телефонного или сетевого мошенничества, через незащищенные сети Wi-Fi (для программ «Оптимум», «Премиум» с 06.03.2019 г.);



Деньги списаны в результате несанкционированного доступа в мобильный или интернет банк (для программы «Премиум» с 06.03.2019 г.);



Было незаконно использовано устройство, поддерживающее функцию бесконтактных платежей (для программ «Базовый», «Оптимум», «Премиум» с 06.03.2019 г.).

### Потеряли не только карту? Мы компенсируем расходы на:



Перевыпуск карты;



Восстановление личных документов и ключей, если они утрачены с картой;



Приобретение нового мобильного телефона, если он утрачен с картой.

### При наступлении страхового события:

# 1

#### Уведомите банк о произошедшем событии

по телефону **8-800-200-54-34** (круглосуточно, звонок бесплатный)

- Заблокируйте карту
- Сообщите банку о проведении незаконной транзакции
- Следуйте рекомендациям банка

Банк самостоятельно уведомит страховую компанию о произошедшем событии

# 2

#### Обратитесь в правоохранительные органы и письменно заявите о событии

# 3

## Подготовьте документы:



### При любом событии:

#### Копия документа, удостоверяющего личность Выгодоприобретателя:

- копия паспорта (для граждан РФ);
- копия паспорта иностранного гражданина (для иностранных граждан);
- копия паспорта и доверенность, подтверждающая полномочия представителя;
- выписка по текущему счету, подтверждающая факт проведения несанкционированных транзакций (если пострадала карта ПАО Росбанк- Страховщик запросит ее самостоятельно).



### При утрате денежных средств:

#### Дополнительно предоставляется:

- заверенная выдавшим учреждением / нотариально копия Постановления о возбуждении / об отказе в возбуждении уголовного дела с указанием даты, обстоятельств события и причиненного ущерба (кроме случаев потери Карты);
- в случае незаконных списаний: отчет уполномоченного структурного подразделения Банка-эмитента о заявленных несанкционированных транзакциях с указанием даты, времени, суммы каждой опротестовываемой операции, текущем статусе рассмотрения обращения Владельца счета (если пострадала карта ПАО Росбанк- Страховщик запросит его самостоятельно).



### При расходах на приобретение нового телефона и/или восстановление документов и/или замену ключей, утраченных вместе с картой:

- копии чеков на оплату расходов;



Только для программы «Премиум»:

### Если пострадала карта иного банка, из банка-эмитента должны быть предоставлены:

- справка в свободной форме, содержащая информацию о характеристиках карты, наличии чипа, ПИН-кода, опции 3D Secure, о номере счета, к которому привязана карта;
- выписка по текущему счету, подтверждающая факт проведения несанкционированных транзакций;
- документ о факте и дате блокировки карты;
- в случае незаконных списаний: отчет уполномоченного структурного подразделения Банка-эмитента о заявленных несанкционированных транзакциях с указанием даты, времени, суммы каждой опротестовываемой операции, текущем статусе рассмотрения обращения Владельца счета.

В редких случаях мы можем запрашивать дополнительные документы, указанные в Правилах страхования

Вы также вправе самостоятельно предоставить дополнительные документы, заключения и / или сведения, которые, по Вашему мнению, могут иметь отношение к произошедшему событию.

# 4

## Заполните заявление на выплату возмещения

форму заявления можно скачать на сайте [rosbankinsurance.ru](https://rosbankinsurance.ru) в разделе «В помощь клиенту» → «Полезные документы».



Форма заявления на выплату

# 5

## Направьте нам сканы или фото документов

по электронной почте [RBS@rosbank.ru](mailto:RBS@rosbank.ru) Мы рассмотрим сканы документов и подтвердим комплектность до того, как Вы отправите их в оригинале.



Отправить документы

# 6

## Направьте нам оригиналы документов

любым удобным способом по адресу:  
**107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 34, этаж 2, ком. 62**  
либо через любое отделение Росбанка.

**Мы обязательно проинформируем вас о решении в течение 10 рабочих дней**

С уважением,  
Руководитель отдела урегулирования убытков

Наталья Васильева