

Что делать, если произошел страховой случай?

Действовать нужно быстро и в правильном порядке. Вот ваши шаги:

Шаг 1. Обратитесь в полицию

Напишите заявление в органы внутренних дел. Это нужно сделать обязательно, если ваши деньги списали, на вас напали и отняли деньги или заставили отдать деньги, снятые вами с карты в банкомате, или вас вынудили предоставить персональный идентификационный номер карты и сняли с нее деньги в банкомате. Если вам нужна помощь или консультация, как правильно подать заявление, позвоните по бесплатному номеру: 8-800-700-52-98 ООО «Паутина Событий».

Шаг 2. Свяжитесь с банком (если деньги украли мошенники)

Если ваши деньги списали из-за скимминга, фишинга, шимминга или телефонного мошенничества, немедленно обратитесь в банк, который выпустил вашу карту.

Что нужно сделать:

- заблокировать застрахованную карту
- написать заявление об обжаловании операции и потребовать, чтобы банк вернул незаконно списанные деньги

Шаг 3. Сообщите о случившемся в страховую компанию «Согласие»

- [Скачайте](#) форму «Уведомления о наступлении события, имеющего признаки страхового случая», заполните ее и направьте его скан или качественное фото на электронную почту: frclaims@soglasie.ru

Внимание! Условие, при котором в выплате откажут:

Событие не признают страховым случаем, если вы вовремя не сообщили в банк о случившемся, либо о том, что ваш ПИН-код стал известен посторонним (или вы это подозреваете). Если карта потерялась, ее украли или вы думаете, что кто-то подсмотрел ваш ПИН-код, ваша обязанность — немедленно потребовать у банка внести карту в стоп-лист. Промедление может стать причиной отказа в возмещении убытка.

Какие документы нужно будет предоставить в страховую компанию?

Страховая компания имеет право сократить этот перечень, но на всякий случай лучше ориентироваться на полный список.

1. Уведомление о наступлении события, имеющего признаки страхового случая.

2. Копия вашего паспорта.

3. Копия или оригинал вашего договора с банком на выпуск и обслуживание карты (или копия договора банковского обслуживания). Копии нужно заверить - должны стоять печать и подпись сотрудника.

4. Заявление на страховую выплату. В нем обязательно укажите полные реквизиты банковского счета, куда вам должны перевести деньги:

- название вашего банка;
- БИК и ИНН банка;
- номер корреспондентского счета банка;
- номер вашего лицевого счета.

5. Документы из банка или платежной системы:

- копия вашего заявления в банк об обжаловании несанкционированной операции (отказ от оплаты);
- официальное заключение банка по факту мошеннических операций;
- выписка по вашему карточному счету, в которой четко видны спорные списания денег;

- Письменное заключение платежной системы с результатами проверки по факту незаконного списания средств;
- Документы от банка или платежной системы, которые подтверждают, что они полностью или частично компенсировали вам ущерб;
- Либо документ, в котором банк или платежная система официально отказывают вам в такой компенсации.

6. Документы из полиции:

- справки, протоколы, постановления и другие документы из МВД (или зарубежных органов, если случай произошел за границей), которые вам выдали после вашего заявления. Чаще всего нужна:
 - копия постановления о возбуждении уголовного дела;
 - либо копия постановления об отказе в возбуждении уголовного дела.

7. Если был причинен вред вашему здоровью

- Медицинские документы с результатами экспертизы. Это нужно только в том случае, если при разбойном нападении или грабеже вам нанесли побои или телесные повреждения.

8. Если вы судились с банком

- Вступившее в законную силу решение суда. Это требуется, если банк в досудебном порядке отказался возвращать вам деньги по спорным операциям и вы пошли в суд.

9. Чтобы страховая компания могла точно рассчитать, сколько вам выплатить, дополнительно потребуются:

- документы, которые подтверждают точную сумму денег, незаконно списанных с вашего счета (включая убытки по овердрафту).
- документы, которые подтверждают точную сумму, которую вам уже вернули банк или платежная система.
- выписки по специальному карточному счету с указанием всех сумм, которые украли мошенники.

Обращаем внимание: в зависимости от обстоятельств вашего дела, условий договора и правил страхования, ООО «СК «Согласие» имеет право запросить у вас оригиналы или заверенные копии документов, а также любые другие документы, которые потребуются для принятия решения и урегулирования вашего страхового случая.

Если у вас остались вопросы, то вы можете связаться со страховой компанией следующими способами:

- Позвоните по телефону горячей линии:
8 (900) 555-11-55 (звонки по России) или 8 (495) 739-01-01 (по Москве и МО)
- Напишите в чат на сайте компании www.soglasie.ru или в мессенджере MAX @soglasie_bot