



Інформаційний документ
про стандартний страховий продукт
«Страхування фінансових ризиків держателів
платіжних карток «Захищена картка»

Цей документ містить загальну інформацію про страховий продукт та не є пропозицією щодо укладення договору страхування. Зазначена інформація потрібна для розуміння сутності, ризиків, потенційних вигод та збитків цього продукту, та допомагає порівняти його з іншими продуктами

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення страховиком
1	2	3
1	1. Інформація про страховика	
2	Найменування страховика, код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України	АТ «СК «ІНГО» Код ЄДРПОУ 16285602
3	Номер і дата витягу з Реєстру	Витяг з Державного реєстру фінансових установ від 26.04.2024 року №27-0024/32802 про внесення запису до Державного реєстру фінансових установ про переоформлення ліцензії на здійснення діяльності із страхування
4	Місцезнаходження страховика	01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 33
5	Адреса офіційного вебсайта страховика	https://ingo.ua/
6	2. Основні умови страхового продукту	
7	Клас страхування та опис страхового продукту	КЛАС 16; страхування інших фінансових ризиків (крім визначених класами 14, 15)” (далі – клас страхування 16), що визначений пунктом 16 частини першої статті 4 Закону, включає ризик страхування інших фінансових ризиків, крім страхування кредитів та поруки (гарантії). На умовах продукту договір страхування укладається на випадок настання можливих

1	2	3
		матеріальних збитків та/або витрат Страхувальника або Вигодонабувача внаслідок настання страхового ризику, передбаченого договором страхування, пов'язані з ризиком здійснення операцій з використанням зазначеної в договорі страхування платіжної картки.
8	Страхові ризики та обмеження страхування	За Договором страхування, укладеним на умовах продукту відшкодуванню підлягають збитки, понесені Страхувальником/Вигодонабувачем у разі втрати, пошкодження, крадіжки, несанкціонованого використання або підробки платіжних карток, держателем яких є Страхувальник. Страховим випадком є факт понесення Страхувальником протягом строку дії страхового покриття за Договором страхування матеріальних збитків, підтверджених необхідними документами і пов'язаних з втратою грошових коштів внаслідок настання наступних страхових ризиків: • «Незаконне отримання готівкових коштів з карткового рахунку» – здійснення операцій третіми особами з платіжною картою Страхувальника після її втрати, щодо отримання готівкових коштів з карткового рахунку Страхувальника в АТМ/терміналі самообслуговування із використанням картки та ПІН коду, у разі, якщо таке незаконне отримання відбулося протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту втрати платіжної картки. • «Незаконна оплата з карткового рахунку в торгівельно-сервісній мережі за втраченими/викраденими картками» – здійснення операцій третіми особами з картою після її втрати щодо розрахунку в торгівельно-сервісній мережі за товари/послуги втраченою/викраденою картою, як з використанням ПІН коду так і без нього, у разі, якщо така незаконна оплата відбулася протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту втрати платіжної картки. • «Скіммінг» – протиправне здійснення платіжних операцій по картковому рахунку Страхувальника з використанням підробленої

1	2	3
		платіжної картки та отриманих протиправним шляхом даних платіжної картки Страхувальника.. При цьому страхова виплата здійснюється за випадками, що сталися за період, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту першого списання грошових коштів з рахунку Страхувальника, що заявлене Страхувальником як шахрайське (несанкціоноване списання). • «Фішінг», «Фармінг», «Вішинг» – протиправне здійснення платіжних операції по картковому рахунку Страхувальника без застосування ПК/дублікату ПК з використанням отриманих протиправним шляхом реквізитів ПК. При цьому страхова виплата здійснюється за випадками, що сталися за період, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту першого списання грошових коштів з рахунку Страхувальника, що заявлене Страхувальником як шахрайське (несанкціоноване списання). • «Соціальний інжиніринг» – здійснення платіжних операції по картковому рахунку Страхувальника під впливом шахрая. При цьому страхова виплата здійснюється за випадками, що сталися за період, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту першого списання грошових коштів з рахунку Страхувальника, що заявлене Страхувальником як шахрайське (несанкціоноване списання). • «Інтернет-еквайринг з використанням «Технології безпеки 3-D Secure». При цьому страхова виплата здійснюється за випадками, що сталися за період, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту першого списання грошових коштів з рахунку Страхувальника, що заявлене Страхувальником як шахрайське (несанкціоноване списання). • «Незаконне списання коштів з карткового рахунку» - платіжна операція, що здійснюється без згоди Страхувальника на виконання платіжної операції, внаслідок якої здійснюється списання коштів зі застрахованого рахунку та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі. При цьому страхова виплата здійснюється за

1	2	3
		випадками, що сталися за період, протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту першого списання грошових коштів з рахунку Страхувальника, що заявлене Страхувальником як шахрайське (несанкціоноване списання). • Перевипуск платіжної Картки в результаті шахрайських дій. Перевипуск платіжної Картки, є страховим випадком, якщо потреба перевипуску платіжної картки є необхідною внаслідок настання підтвердженого страхового випадку. При цьому послідовність витрат, понесених Страхувальником у разі втрати, пошкодження, крадіжки, несанкціонованого використання або підробки платіжних карток, держателем яких є Страхувальник. та витрат за Перевипуск платіжної Картки, що є наслідком такого одного страхового ризику вважається одним страховим випадком. На умовах продукту причиною відмови Страховика у виплаті страхового відшкодування є збитки, спричинені: • будь-якими діями працівників банку, спрямованими на настання страхового випадку; • втратою платіжної картки, що обслуговує застрахований картковий рахунок, в результаті її механічного пошкодження або розмагнічення картки або несправної роботи банкомату; • похибкою, не спрацюванням програмного забезпечення з будь-якої причини (в т.ч. внаслідок вірусів, атак); • несанкціонованим програмуванням; • несанкціонованими операціями з використанням платіжної картки, якщо з моменту виявлення факту втрати або повідомлення інформації про платіжну картку третім особам до повідомлення держателем платіжної картки про її втрату банку пройшло більше ніж 1 (одна) година; • крадіжкою у Страхувальника грошових коштів, отриманих ним в банкоматі з застрахованого карткового рахунку; • операціями з використанням телефону Страхувальника, що настали пізніше ніж у 24 годинний період, від моменту крадіжки телефону;

1	2	3
		• пошкодженням платіжної картки, що відбулися в результаті спроб держателя платіжної картки отримати гроші з застрахованого карткового рахунку в банкоматі, який непридатний для авторизації карт тієї платіжної системи, з якою банк має договір про емітування карт; • відмовою працівників банку видати готівкові кошти із застрахованого карткового рахунку, якщо держатель платіжної картки не може авторизувати банківську картку через сумніви щодо ідентифікації підпису. Договором страхування можуть бути передбачені інші обмеження що до збитків та витрат, що не підлягають відшкодуванню, якщо це не суперечить законодавству.
9	Територія та строк дії договору страхування	Весь світ. Дія Договору не розповсюджується на території, які офіційно визнані зонами бойових дій (збройних конфліктів); місцевості, де офіційно об'явлено надзвичайний стан; населені пункти, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження та/або які розташовані на лінії зіткнення (відповідно до діючих нормативних актів України на дату страхового випадку); на території, для яких на дату настання страхового випадку не встановлено дату завершення бойових дій або території тимчасово окуповані згідно з переліком встановленим наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 06 грудня 2022 року №1364 «Деякі питання формування переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією»). Строк дії страхового покриття встановлюється за згодою Сторін і зазначається в Договорі страхування. Максимальний строк дії Договору становить 12 (дванадцять) місяців (один рік). Договір страхування набуває чинності (початок дії) з 00.00 год. дня наступного за днем сплати страхової премії в повному обсязі, але не раніше дати початку зазначеного строку дії. Дата закінчення Договору, не може бути більшою

1	2	3
		ніж дата закінчення строку дії платіжної картки, відомості про яку зазначаються в Договорі страхування.
10	Розмір страхової суми (ліміту відповідальності)	На умовах страхового продукту «Захищена картка» страхова сума встановлюється в розмірі: ✓ мінімальна страхова сума – 10 000 гривень ✓ максимальна страхова сума – 200 000 гривень Після виплати Страхового відшкодування страхова сума або ліміт відповідальності за окремими ризиком зменшується на величину виплаченого страхового відшкодування. Загальна сума виплат страхового відшкодування не може перевищувати розміру страхової суми або Ліміту відповідальності за окремим ризиком, визначеної Договором страхування.
11	Франшиза	✓ для договорів страхування, укладених із страховою сумою 10 000/20 000/25 000/50 000 гривень безумовна франшиза складає 1 000 гривень; ✓ для договорів страхування, укладених із страховою сумою 100 000/200 000 гривень безумовна франшиза складає 5 000 гривень
12	Розмір страхової премії/страхового тарифу	Розмір страхової премії/страхового тарифу визначається з урахуванням страхової суми за договором страхування та строку дії договору страхування, умов оплати страхової премії. З урахуванням зазначеного при укладанні Договору страхування на 12 (дванадцяти) календарних місяців: ✓ мінімальна страхова премія становить – 70 гривень; ✓ максимальна страхова премія становить – 4 200 гривень.
13	Порядок та строки сплати страхової премії	Страхова премія за договором страхування, може бути сплачена Страхувальником в повному обсязі до початку дії Договору страхування або частинами (щомісячна оплата) протягом дії договору страхування.
14	Обов'язки сторін	Страхувальник зобов'язаний:

1	2	3
		- перед укладенням Договору ознайомитись із Загальними умовами, Інформаційним документом про страховий продукт, інформацією про фінансову послугу, про Страховика та Страхового посередника та підтвердити надання згоди на обробку його персональних даних. Здійснення всіх вищевказаних дій є усною заявою Страхувальника Страховику про його намір укласти Договір; - при укладенні Договору страхування повідомити Страховику про наявність Страхового інтересу та надати інформацію про всі відомі йому обставини і факти, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику; - сплачувати Страхову премію в терміни, передбачені Договором страхування; - під час дії Договору страхування, письмово повідомляти Страховика про будь-яку зміну обставин, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику (визначення ймовірності та вірогідності настання страхового випадку та розміру можливих збитків), та/або інших обставин, що впливають на розмір страхової премії за договором страхування; - при укладенні Договору страхування повідомити Страховика про інші чинні договори страхування щодо об'єкту страхування, що приймається на страхування; - вживати необхідні та доцільні заходи, зокрема рекомендовані Страховиком та/або Банком щодо запобігання настанню страхового випадку та зменшення збитків, завданих внаслідок Страхового випадку; - при настанні страхового випадку діяти відповідно до положень Загальних умов; - надійно зберігати платіжну картку, ПІН-код та інші засоби, що дають змогу користуватися платіжною карткою; - контролювати рух коштів за своїм картковим рахунком та повідомляти банк-емітент про операції, які не виконувались держателем (користувачем); - підключити застраховану платіжну картку до систем повідомлення про рух коштів (списання, зарахування, спроби списання) з карткового

1	2	3
		рахунку; - для отримання страхового відшкодування надати Страховику письмову заяву на виплату страхового відшкодування та необхідні документи для з'ясування розміру шкоди, причин та характеру страхового випадку, що зазначені в Загальних умов у строк не пізніше ніж протягом 1 (одного) року після настання випадку, що має ознаки страхового. Строк, передбачений цим пунктом, може бути додатково подовжений за умови письмового погодження між Страхувальником та Страховиком, але таке погодження повинно відбутись не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до закінчення вказаного строку; - вживати заходів для забезпечення Страховику можливості скористатися правом вимоги до особи, винної у заподіянні збитків, надавати Страховику всі необхідні документи та повідомляти інформацію, необхідну для реалізації Страховиком права вимоги до винних осіб, що спричинили настання страхового випадку; - повернути отримане страхове відшкодування на підставі письмової вимоги Страховика при ненаданні інформації про укладені договори страхування з іншими страховиками, при отриманні страхового відшкодування за страховим випадком від іншого страховика; - повернути Страховику у відповідному розмірі отримане страхове відшкодування, якщо Страхувальник без погодження зі Страховиком відмовиться від права вимоги до особи, відповідальної за заподіяні збитки, або якщо реалізація Страховиком права на регрес стане неможливою з вини Страхувальника; - виконувати інші обов'язки, передбачені Договором та законодавством України Страховик зобов'язаний: - забезпечувати збереження інформації, що становить таємницю страхування та відповідно до законодавства відшкодувати Страхувальнику з вини Страховика збитки у разі розголошення інформації, що становить таємницю страхування та/або її використання на свою користь чи на користь третіх осіб;

1	2	3
		- ознайомити Страхувальника з цими Загальними умовами та Договором страхування, правами та обов'язками Сторін договору; - протягом 2 (двох) робочих днів, як тільки стане відомо про настання страхового випадку (події(й), які мають ознаки страхового випадку), вжити заходів щодо оформлення всіх необхідних документів для своєчасної виплати страхового відшкодування Страхувальнику/Вигодонабувачу; - при настанні страхового випадку здійснити виплату страхового відшкодування у передбачений Договором страхування строк; - не розголошувати відомостей про Страхувальника та його майнове становище, крім випадків, встановлених законодавством; - у разі прийняття рішення про відмову у виплаті страхового відшкодування письмово повідомити про це Страхувальнику; - забезпечити оприлюднення заявки для оформлення можливості відмови від Договору страхування; - повідомити Страхувальнику про зміни своїх адрес (поштових, електронних), телефонів, банківських реквізитів тощо; - виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством та Договором страхування. Страховик несе відповідальність за несвоєчасне здійснення страхового відшкодування шляхом сплати пені в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, за кожний день прострочки, але не більше 10% від суми заборгованості.
15	Підстави та порядок припинення дії договору страхування	Дія Договору страхування припиняється за згодою сторін, а також у разі: - закінчення строку дії договору страхування; - виконання страховиком зобов'язань перед страхувальником у повному обсязі; - несплати страхувальником чергової частини страхової премії у встановлений договором строк (у разі сплати страхової премії частинами); - в інших випадках та порядку, передбаченим статтею 105 Закону України «Про страхування», законодавством України та договором страхування.

1	2	3
		Повернення страхових платежів при достроковому припиненні договору здійснюється на умовах договору страхування. Страховальник має право на відмову від договору страхування відповідно до статті 107 Закону про страхування.
16	3. Здійснення страхових виплат	
17	Порядок дій у разі настання події, що має ознаки страхового випадку	При настанні події, що має ознаки страхового випадку Страховальник зобов'язаний: - у випадку втрати або крадіжки телефону, як засобу використання платіжної картки або платіжної картки, що обслуговує застрахований картковий рахунок, або отримання інформації про їх незаконне використання, а також у разі втрати платіжної картки в результаті несправної дії банкомату негайно, але не пізніше 1 (однієї) години з моменту виявлення факту втрати/крадіжки повідомити в банк про такий випадок для оперативного блокування платіжної картки; - при виявленні розбіжностей між витратами, здійсненими держателем платіжної картки за застрахованим картковим рахунком та залишком по рахунку держателя платіжної картки негайно, але не пізніше 1 (однієї) години з моменту виявлення, повідомити банк та вимагати заблокувати платіжну картку, що обслуговує застрахований картковий рахунок; - негайно, але не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту, коли Страховальнику стало відомо або мало стати відомим про настання страхового випадку, звернутися в правоохоронні органи із заявою про кримінальне правопорушення та вимагати від компетентних органів початку розслідування та оформлення і надання документів щодо встановлення факту, причин та наслідків події, яка сталася; - негайно, як тільки про це стане відомо, але у будь-якому випадку не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин (не враховуючи вихідні та святкові дні) з моменту, як йому стало відомо про настання події, яка може кваліфікуватися як страховий випадок, повідомити про цей факт Страховика у будь який спосіб зазначений у Розділі 12 цих

1	2	3
		Загальних умов, що зазначені в Договорі; - письмово оформити та направити Страховику повідомлення про страховий випадок не пізніше ніж 3 (три) робочі дні з моменту, коли він дізнався або - П - овинен був дізнатися про настання страхового випадку (або обставин, які мають ознаки страхового випадку); - при знаходженні втраченої або поверненої вкраденої платіжної картки або мобільного телефону, як засобу використання платіжної картки, негайно повідомити про це Страховику або банк та вжити заходів для перевипуску картки з метою запобігання потенційно можливому збитку; - виконати інші дії на вимогу Страховика.
18	Порядок здійснення та розрахунок розміру страхових виплат	Строк прийняття рішення відносно виплати або відмови у виплаті страхового відшкодування складає 30 (тридцять) календарних днів з дня надання Страхувальником Страховику останнього з необхідних документів, зазначених Договором страхування. Рішення щодо виплати страхового відшкодування оформлюється страховим актом, який має бути підписаний Страховиком. Рішення про відмову у страховій виплаті або про відстрочку прийняття рішення у справі приймається Страховиком у письмовому вигляді з обґрунтуванням таких рішень та надається Страхувальнику в строк, що не перевершує 30 (тридцять) календарних днів з дати отримання Страховиком усіх необхідних, належним чином оформлених документів. Виплата страхового відшкодування здійснюється Страховиком протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту підписання Страховиком страхового акту.
19	Винятки із страхових випадків та підстави для відмови у страховій виплаті	У всіх випадках виключається збиток (збитки), пошкодження, видатки чи витрати будь-якого виду, які напряду або опосередковано які є наслідком: - навмисних дій Страхувальника (передача Страхувальником платіжної картки третій особі (в т.ч. з метою поштової чи іншої доставки) та/або розголошення ПІН-коду будь-яким чином), а також навмисних чи шахрайських дій його родичів, членів

1	2	3
		сім'ї або його спадкоємців, спрямовані на настання страхового випадку (в тому числі організація нападу на Страхувальника, несанкціонованого використання платіжних інструментів, в т.ч. їх використання без відома чи дозволу власника, зловживання довірою (обман) тощо); - війни, вторгнення, ворожих дій іноземного противника, військових дій або військових операцій, захоплення влади, введення воєнного чи стану облоги, конфіскації, націоналізації, арешту, насильницького відбирання, знищення або псування майна за розпорядженням уряду або будь-якої державної або місцевої влади, незалежно від того чи є воно законним чи ні; - протиправних або насильницьких дії будь-якого роду, завданих в умовах нестабільного правопорядку в результаті будь-якої події, зазначеної у п.10.1.1. та п.10.1.2. Загальних умов страхового продукту; - терористичних актів чи інших дій, які створюють небезпеку для життя чи здоров'я людини або заподіяння значної майнової шкоди, якщо такі дії були вчинені з метою порушення громадської безпеки, залякування населення, провокації воєнного конфлікту або з метою впливу на прийняття рішень чи вчинення або невчинення дій органами державної влади чи органами місцевого самоврядування. Підставою для відмови Страховика у здійсненні виплати страхового відшкодування є: - несвоєчасне повідомлення Страхувальником про настання страхового випадку (або обставини, які мають ознаки страхового випадку) без поважних на це причин або створення Страховикові перешкод у визначенні обставин, характеру та розміру збитків; - не надання всіх необхідних документів, передбачених Загальними умовами, та відомостей, необхідних для встановлення причин, характеру Страхового випадку або події, яка має ознаки Страхового випадку, та її зв'язку з наслідками, що наступили; - несанкціоноване списання грошових коштів, що розміщені, картковому рахунку Страхувальника, внаслідок навмисних дій Страхувальника (передача

1	2	3
		Страхувальником платіжної картки третій особі (в т.ч. з метою поштової чи іншої доставки) та/або розголошення ПІН-коду будь-яким чином), а також навмисних чи шахрайських дій його родичів, членів сім'ї чи пов'язаних з ним осіб, спрямовані на настання страхового випадку (в тому числі організація нападу на Страхувальника, несанкціонованого використання платіжних інструментів, в т.ч. їх використання без відома чи дозволу власника, зловживання довірою (обман) тощо); - отримання Страхувальником повного відшкодування збитків від третіх осіб, винних у їх заподіянні; - подання Страхувальником свідомо неправдивих відомостей про об'єкт страхування за Договором, причини, обставини настання страхового випадку і розмір збитків; - якщо Страхувальник або особа, яка діяла від імені Страхувальника буде засуджена в порядку, передбаченому кримінальним законодавством за навмисне заподіювання шкоди, або підлог, обман чи при визначенні причин та розміру збитку; - якщо на момент настання страхового випадку Страхувальник має заборгованість перед Страховиком щодо оплати страхової премії; - якщо Страхувальник не виконає будь-який із обов'язків, накладених на нього цим Договором; - якщо Страхувальник своїми діями або бездіяльністю перешкоджає Страховику реалізувати право регресу до осіб, що винні в настанні страхового випадку; - порушення Страхувальником строку подання документів, передбаченого Загальними умовами; - неповідомлення Страхувальником Страховика без поважних на це причини про зміну ступеню страхового ризику; - кваліфікація випадку, що стався, як не страхового, відповідно до умов Договору; - закриття кримінального провадження з розслідування події, що має ознаки страхового випадку за фактом встановлення відсутності в діянні складу кримінального правопорушення; - будь-які непрямі збитки, не отриманий

1	2	3
		(втрачений) дохід (включаючи проценти, неустойки), моральна шкода, сплата штрафів, пені, неустойки та інших санкцій тощо; - інші випадки, передбачені чинним законодавством України. Договором страхування можуть бути передбачені інші підстави для відмови у виплаті, інші збитки та витрати, що не підлягають відшкодуванню, якщо це не суперечить чинному законодавству України.
20	4. Інша інформація	
21	Форма договору страхування	Договір страхування укладається виключно в письмовій формі з дотриманням вимог Цивільного кодексу України, встановлених до письмової форми правочину, та оформляється у формі електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", «Про Електронну комерцію» або в порядку, передбаченому законодавством про електронну комерцію.
22	Канал (и) реалізації страхового продукту	Страховий продукт реалізується через Страхових агентів, інформація про яких розміщена на вебсайті Страховика за посиланням https://ingo.ua/publiczna-ta-finansova-informacziya
23	Інша інформація про страховий продукт	Загальні умови страхового продукту «Страхування фінансових ризиків держателів платіжних карток «Захищена картка» затверджені наказом №___ від __.12.2025 року.
24	Посилання на документи, в яких міститься повна інформація про стандартний страховий продукт	Загальні умови страхового продукту «Страхування фінансових ризиків держателів платіжних карток «Захищена картка» за якими укладається договір страхування викладені на WEB сторінці офіційного сайту Страховика в мережі Інтернет: https://ingo.ua/cms/image/uploads/ZUSP_finansovih_ri_zikiv_Zahishhena_kartka_467dfec262.pdf?v=1764685351124

Цей Інформаційний документ про стандартний страховий продукт чинний з 19.12.2025 року та діє до оприлюднення на вебсайті Страховика його нової редакції.