



## Splošni pogoji za zavarovanje nevarnosti izgubljenih ali ukradenih plačilnih ali kreditnih kartic

Veljavnost od 1.6.2010

### Izrazi v teh pogojih pomenijo:

<b>Zavarovanec:</b>	imetnik plačilnih ali kreditnih kartic (v nadaljevanju: kartic).
<b>Zavarovalec:</b>	oseba, ki podpiše izjavo o zavarovanju. Zavarovanec in zavarovalec je ista oseba.
<b>Kartični račun:</b>	transakcijski račun ali drug račun na katerega so vezane kartice. Račun prikazuje porabo na karticah, nanj se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s karticami.
<b>Kartica:</b>	neprenosljiva plačilna, kreditna in druga kartica, ki jo izdajatelj izda imetniku kartice v uporabo in je vezana na kartični račun.
<b>Nepooblaščenca oseba:</b>	vsaka oseba razen zavarovanca. Sem spadajo tudi zavarovalec, zakonec ali zunajzakonski partner, predniki in potomci ali sorodniki (očim, mačeha, partner ali njegovi otroci, tašča, tast, polbratje, polsestre ...).
<b>Zavarovalna premija:</b>	znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici.
<b>Zavarovalnina:</b>	znesek, ki ga zavarovalnica plača po zavarovalni pogodbi v primeru nastanka zavarovalnega primera.
<b>Izguba ali kraja kartice:</b>	imetnik kartice s kartico ne more več prosto razpolagati in je uporabljal, ker je proti svoji volji nima več v svoji posesti.
<b>Zloraba:</b>	uporaba izgubljene ali ukradene kartice s strani nepooblaščenca osebe.
<b>Uničena kartica:</b>	kartica, ki jo uporabnik zaradi izgube, kraje, ropa ali roparske tatvine ne sme ali ne more več uporabljati.
<b>Rop gotovine:</b>	odvzem s kartico dvignjene gotovine zavarovanca s strani nepooblaščenca osebe, ki je pri tem dejanju zoper zavarovanca uporabila silo ali grožnjo za neposredni napad na življenje ali telo.
<b>Roparska tatvina:</b>	Zalotena tatvina dvignjene gotovine zavarovanca s strani nepooblaščenca osebe, ki je zato, da bi ukradeno gotovino obdržala, zoper zavarovanca uporabila silo ali grožnjo za neposredni napad na življenje ali telo.
<b>Škodni dogodek:</b>	izguba ali kraja plačilne ali kreditne kartice zavarovanca ali kraja večjega števila plačilnih ali kreditnih kartic zavarovanca. Celotna škoda iz naslova zavarovanih nevarnosti, nastala kot posledica izgube ali kraje ene kartice ali sočasne izgube ali kraje večjega števila zavarovanih kartic se obravnava kot en škodni dogodek.

### 1. člen - PREDMET ZAVAROVANJA

Predmet zavarovanja so vse zavarovančeve plačilne, kreditne ali druge kartice, ki so vezane na kartične račune pri izdajatelju kartic in veljavne v zavarovalnem letu, za katero je sklenjeno zavarovanje. S tem zavarovanjem so krite nevarnosti:

- zlorabe plačilnih ali kreditnih kartic ob izgubi ali kraji le-teh s strani nepooblaščenca osebe;
- ropa ali roparske tatvine gotovine zavarovanca ob dvigu le-te s karticami;
- uničenja kartic;
- izgube ali kraje osebnih predmetov ob izgubi ali kraji kartic.

Imetnik kartic, ki so vezane na kartični račun pri izdajatelju kartic, je fizična oseba.

S temi pogoji je krita nevarnost izgubljenih ali ukradenih kartic samo v primeru:

- da je zavarovanec sprejel izdajateljeve pogoje poslovanja s posameznimi karticami,
- da izdajatelj pošlje zavarovalnici zavarovalno prijavo pravočasno ter plača obračunano zavarovalno premijo.

Zavarovanje krije zavarovalne primere, nastale zaradi ropa ali roparske tatvine gotovine zavarovanca, uničenja kartic in izgube ali kraje osebnih predmetov (2.člen, točka 2, 3 in 4) na območju Evrope v geografskem pomenu. Zavarovalni primeri nastali zaradi zlorabe izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca s strani nepooblaščenca osebe (2.člen, točka 1) pa veljajo za zavarovalne primere, nastale na območju celotnega sveta.

### 2. člen - LIMITI ZAVAROVALNEGA KRITJA

Zavarovalnica se zavarovancu zavezuje plačati zavarovalnino za škodo zaradi:

#### 1) Zlorabe izgubljenih ali ukradenih kartic zavarovanca s strani nepooblaščenca osebe

Zavarovanje po teh pogojih krije finančno škodo do zneska do katerega izdajatelj kartic prevzame odgovornost nastalo zaradi zlorabe izgubljene ali ukradene kartice:

- dvigi gotovine s kartico s strani nepooblaščenca osebe;
- plačila blaga in storitev s kartico izvršena prek POS - terminalov s strani nepooblaščenca osebe;

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju. Škoda se nanaša le na glavnice izvršenih transakcij, ki obremenijo kartični račun zavarovanca.

Zavarovalnica krije finančno škodo zlorabe kartice v okviru trajanja zavarovanja po srednjeevropskem času, nastalo v času največ 48 ur pred prijavo izgube ali kraje kartice s strani zavarovanca (ali tretje osebe) izdajatelju kartic, ter vse dokler izdajatelj kartic ne prevzame odgovornosti za nepooblaščenca transakcije v skladu s svojimi pogoji, vendar ne kasneje kot do 24:00 ure (do polnoči) na dan prijave izgube ali kraje kartice izdajatelju kartic.

Zavarovanec je dolžan izgubo ali krajo kartice nemudoma prijaviti policiji in izdajatelju kartic, kjer je kartični račun odprt. Če zavarovanec poda prijavo po telefonu, mora v naslednjih 8 dneh v poslovalnici izdajatelja kartic pisno potrditi resničnost prijave.

#### 2) Ropa ali roparske tatvine gotovine zavarovanca

Zavarovalnica krije tudi dokazano škodo, ki jo utрпи imetnik kartice v primeru, ko je bila zavarovancu gotovina, ki jo je ta dvignil s kartico, odvzeta z ropom ali roparsko tatvino, v primeru, če je do takšnega ropa ali roparske tatvine prišlo v 1 uri po opravljenem dvigu. Dokazano škodo v primeru ropa ali roparske tatvine gotovine prizna zavarovalnica le, če je bila hkrati z gotovino imetniku odvzeta tudi kartica.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju. Škoda se nanaša le na znesek dvignjene gotovine, ki obremeni kartični račun zavarovanca.

Zavarovanec mora rop ali roparsko tatvino gotovine ali kakršen koli drug napad nemudoma prijaviti policiji, sicer zavarovalnica za zgoraj navedeno tveganje ne odgovarja.

#### 3) Uničenja kartic

Zavarovalnica krije stroške izdelave nove kartice in stroške blokade kartice v primeru:

- izgube ali kraje kartice hkrati z zlorabo le-te;
- ropa ali roparske tatvine dvignjene gotovine s kartico hkrati z ropom ali roparsko tatvino le-te;
- izgube ali kraje kartice hkrati z izgubo ali krajo osebnih predmetov. Zavarovalnica krije navedene stroške, kadar izdajatelj kartic v skladu s svojimi pogoji teh stroškov ne prevzame v svoje breme.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

#### 4) Izgube ali kraje osebnih predmetov

Zavarovalnica krije dokazano škodo, ki jo utрпи imetnik kartice v primeru izgube ali kraje ključev, dokumentov, ročnih torbic, denarnic in mobilnega telefona, če so le-ti bili izgubljeni ali ukradeni hkrati s kartico v času veljavnosti zavarovanja. Zavarovanec mora izgubo ali krajo omenjenih predmetov hkrati s kartico prijaviti policiji. V primeru izgube ali kraje osebnih predmetov ob sočasni izgubi ali kraji večjega števila zavarovanih kartic, zavarovalnica obravnava zavarovalni primer kot en škodni dogodek.

Zavarovalnica za dokazano škodo zavarovancu povrne naslednje stroške:

##### a) Izguba ali kraja ključev

Stroške ponovne izdelave ključev za avtomobile, ki so v lasti zavarovanca oz. njegovih družinskih članov, s katerimi živi v skupnem gospodinjstvu in stroške ponovne izdelave ključev in morebitne menjave ključavnice stalnega in/ali začasnega prebivališča zavarovanca in objektov, ki jih zavarovanec uporablja za osebne namene (npr. vikend, počitniška hiša, garaža, delavnica itd.) in so v lasti zavarovanca oz. njegovih družinskih članov, s katerimi živi v skupnem gospodinjstvu.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

##### b) Izguba ali kraja dokumentov

Stroške ponovne izdaje zavarovančevih dokumentov in stroške za izdelavo fotografij, ki jih zavarovanec potrebuje za ponovno izdajo zavarovančevih dokumentov. Med dokumente, za katere zavarovalnica krije stroške ponovne izdelave, sodijo osebna izkaznica, potni list, maloobmejna izkaznica, kartica zdravstvenega zavarovanja, vozniško dovoljenje in prometno dovoljenje.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

##### c) Izguba ali kraja ročne torbice in/ali denarnice

Stroške ukradene ali izgubljene ročne torbice in/ali denarnice. Stroške izgube ali kraje ročne torbice in/ali denarnice prizna zavarovalnica le, če je bila le-ta izgubljena ali ukradena hkrati z vsaj še enim osebnim predmetom, za katerega zavarovalnica krije dokazano škodo po teh pogojih. Ročna torbica je lahko naramna torba, aktovka, nahrbtnik ali poslovni kovček.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.

##### d) Izguba ali kraja mobilnega telefona

Stroške telefonskih storitev (telefonski klici, SMS, MMS...) mobilnega operaterja, povzročene z izgubljenim oziroma ukradenim mobilnim telefonom.

Zavarovalnica krije finančno škodo v okviru trajanja zavarovanja po srednjeevropskem času nastalo v času 48 ur pred prijavo izgube ali kraje kartice s strani zavarovanca (ali tretje osebe) izdajatelju kartice, vendar ne kasneje kot do 24:00 ure (do polnoči) na dan prijave izgube ali kraje kartice izdajatelju kartice.

Škoda po tej alineji je krita največ do višine limita zavarovalnega kritja navedenega v izjavi o zavarovanju.



**3. člen – DOLŽNOSTI IMETNIKA**

- Imetnik je dolžan kartice in ostale osebne predmete skrbno hraniti in z njimi odgovorno ravnati, da prepreči izgubo ali protipravni odvzem.
- Imetnik je dolžan ravnati s karticami skrbno in tako kot je zapisano v pogojih poslovanja s karticami izdajatelja kartic.
- Imetnik je dolžan takoj po dogodku izgubo ali protipravni odvzem kartic prijaviti izdajatelju kartic.
- V primeru protipravnega odvzema kartic ali osebnih predmetov je zavarovanec dolžan to takoj prijaviti tudi policiji. Iz prijave mora biti razvidno, kateri osebni predmeti so bili imetniku odvzeti.
- V primeru protipravnega odvzema mobilnega telefona mora zavarovanec to takoj prijaviti tudi mobilnemu operaterju, da onemogoči klice.

**4. člen - TRAJANJE ZAVAROVANJA IN PLAČILO PREMIJE**

Zavarovanje traja eno zavarovalno leto in stopi v veljavo ob 24.00 uri tistega dne, ko imetnik kartic podpiše izjavo o zavarovanju kartic, in preneha ob 24.00 uri na dan poteka enega zavarovalnega leta. Pogoj za veljavnost je plačana premija.

Po poteku zavarovalnega leta se zavarovanje vsako leto s prijavo izdajatelja kartic podaljša za eno zavarovalno leto, dokler ga katera od strank ne odpove ali iz katerega koli razloga zavarovanec pri izdajatelju kartic ne zapre kartičnega računa. Odpoved zavarovanja mora biti podana pisno vsaj 3 mesece pred koncem tekočega zavarovalnega leta. V primeru prenehanja zavarovanja pred časom poteka zavarovalnega leta zavarovalnica ne vrača zavarovalne premije.

Zavarovalna premija se zaračuna za vsako leto jamstva.

Zavarovanje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razlogov, kot so potek veljavnosti kartice, odvzem kartice, blokada kartice in ukinitve ali prenehanje računa.

**5. člen - IZKLJUČITVE JAMSTVA ZAVAROVALNICE**

Zavarovalnica v nobenem primeru ne krije škode:

- če je zavarovanec kršil izdajateljeve pogoje poslovanja s kartico in njene uporabe;
- če je zavarovanec kršil Splošne pogoje za zavarovanje nevarnosti izgubljenih ali ukradenih kartic;
- v kolikor je škodni dogodek posledica namernega dejanja ali velike malomarnosti zavarovanca;
- če je imetnik sam izročil kartico drugi osebi ali jo kakor koli drugače namenoma odtujil in s tem omogočil nepooblaščen uporabo;
- v kolikor je škodni dogodek posledica goljufije;
- če je bila kartica fizično ponarejena (*card skimming*);
- zlorabe kartice pri plačilih, kjer je pogodba o nakupu blaga ali plačilu storitve sklenjena na daljavo. Pogodbe, sklenjene na daljavo, se po teh pogojih štejejo kot pogodbe o dobavi blaga ali opravljanju storitev, ki so sklenjene med kupcem in trgovcem, tako da se pri sklenitvi pogodbe uporablja izključno eno ali več sredstev za komuniciranje na daljavo, ki omogočajo sklenitev pogodbe tako, da ni potrebna sočasna fizična prisotnost pogodbenih strank. Sredstva za komuniciranje na daljavo so zlasti: pisemske pošiljke in druge tiskovine, katalogi, telefonski pogovori, oglaševanje v tisku z naročilnico, televizijska prodaja, faksimile naprava, elektronska pošta in svetovni splet oziroma internet;
- če so bili podatki iz kartice posneti prek skimming naprav v POS-terminalu;
- če je škoda posledica vdorov v bazo podatkov v računalniški sistem podatkov oz. računalniški sistem spletnih trgovin z namenom pridobiti podatke o karticah (npr. kraja identitete);
- v kolikor se postopki na prodajnem mestu ne izvajajo v prisotnosti zavarovanca - zavarovalnica ne krije škode, ki bi nastala zaradi zlorabe kartice ob prenosu le-te izven vidnega polja zavarovanca;
- če pride do škode, ko kartica ni bila ukradena ali izgubljena oziroma odvzeta imetniku v ropu ali roparski tatvini;
- če je zloraba ukradene ali izgubljene kartice s strani nepooblaščen osebe nastala zato, ker je zavarovanec imel zapisano osebno številko (PIN) na stvari, ki jo ima ali nosi skupaj s kartico;
- če dogodek ni bil prijavljen policiji;
- če je bila kartica iz katerega koli razloga uvrščena na seznam predhodno blokiranih kartic, plačilo z nje pa je bilo vseeno opravljeno;
- ki se nanaša na stroške kazni v primeru ko zavarovanec ni prijavil izgube oz. kraje dokumentov na upravni enoti;
- če zavarovalna premija ni bila plačana v roku 45 dni po podpisu izjave o zavarovanju kartic;
- če prijava zavarovalnega primera ne obsega popolne dokumentacije ali če obsega dokumentacijo z lažnimi ali nepotrjenimi podatki;
- če je bil zavarovalni primer pri zavarovalnici vložen po preteku 45 dni po prijavi izgube ali kraje kartice in ropa ali roparske tatvine gotovine policiji;
- stroškov blokade in izdelave nove kartice, kadar le-ti nastanejo zaradi založitve kartice in kartica dejansko ni izgubljena ali ukradena;
- obresti in drugih stroškov, ki so posledica zlorabe kartice;
- ne glede na druge določbe te zavarovalne pogodbe ni krita škoda, ki je nastala v neposredni ali posredni povezavi s terorističnim dejanjem, niti kateri koli stroški, ki

so nastali kot posledica škode, in sicer niti v primeru, če je skupaj s terorističnim dejanjem na nastanek škode vplival še kakšen drug vzrok ali dejanje.

Kot teroristično dejanje se smatra vsako nasilno dejanje, ki ogroža človeško življenje, premoženje oziroma nepremoženje ali infrastrukturo, in sicer s silo, z nasiljem ali grožnjo in je izvedeno zaradi političnih, verskih, ideoloških ali podobnih namenov ter ima namen vplivati na vlado kakšne države ali ustrahovati javnost ali kateri koli njen del ali pa ima tak učinek. Za teroristično dejanje se smatra tako dejanje, ki je izvedeno samostojno, kakor tudi tisto, ki je izvedeno v povezavi s katero koli organizacijo ali oblastjo.

Iz kritja so izključeni tudi škoda in stroški, nastali zaradi preprečevanja oziroma zatiranja terorističnih dejanj.

**6. člen – ZAVAROVALNI PRIMER**

Zavarovalni primer nastopi, ko zavarovanec, zaradi izgube, kraje in uničenja kartice oz. kartic, ropa ali roparske tatvine gotovine ob dvigu le-te s kartico na bančnem avtomatu ter izgubi ali kraji osebnih predmetov hkrati z izgubo ali krajo kartice oz. kartic utрпи škodo oz. pri tem nastanejo določeni stroški.

**7. člen - PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA**

Zavarovanec prijavi zavarovalnici zavarovalni primer pisno na podlagi izpolnjenega obrazca za prijavo škode, ki ne sme presegati 45 dni od dneva prijave izgube ali kraje kartice policiji. Zavarovanec mora odškodninskemu zahtevku priložiti naslednje dokumente:

- pogodbo o izdaji kartice in/ali splošne pogoje poslovanja s kartico in/ali pristopnico (vloga) za izdajo plačilne kartice, s čimer se izkazuje zavarovančovo sprejetje izdajateljevih pogojev poslovanja s plačilno kartico. Iz predložene dokumentacije mora biti razviden naziv in številka kartice ter številka kartičnega računa;
- podpisano izjavo o zavarovanju kartic;
- prijavo škodnega dogodka izdajatelju kartic; prijava mora vsebovati ime uslužbenca, ki je prijavo prejel, datum, uro prijave in navedbo okoliščin z opisom časa in mesta kraje oz. izgube;
- potrdilo izdajatelja kartic o blokadi kartice;
- navedbo naziva in naslova policijske postaje, ki je bila o škodnem dogodku obveščena, policijski zapisnik ter opis natančnih okoliščin dogodka; če zavarovanec ne more pridobiti policijskega zapisnika, mora pridobiti izjavo policije o prijavi dogodka z navedbo datuma prijave;
- v primeru zlorabe izgubljene ali ukradene kartice potrdilo izdajatelja kartic o višini zlorabe kartice s specifikacijo odtujenih zneskov; specifikacija mora vsebovati tudi datum in uro posameznih odtujenih zneskov;
- v primeru uničenja kartice potrdilo, ki izkazuje stroške blokade in stroške izdaje nove kartice;
- v primeru ropa ali roparske tatvine predhodno dvignjene gotovine, izjave morebitnih prič ter pisna potrdila o gotovinskih dvigih z bančnih avtomatov z vidno uro in vsoto dviga (potrdilo bankomata ali potrdilo izdajatelja kartic);
- v primeru izgube ali kraje osebnih predmetov ustreznna potrdila, ki izkazujejo stroške osebnih predmetov (račun za fotografije, račun za izdajo ključev oz. ključavnic, račun za ročno torbico oz. denarnico, datumsko in časovno specifikacijo stroškov telefonskih storitev mobilnega operaterja itd.); vsa navedena potrdila morajo biti originalna;
- potrdilo o priglasitvi izgube ali kraje dokumenta upravni enoti;
- številko transakcijskega računa, na katerega bo nakazano plačilo zavarovalnine;
- druga dokazila, ki jih zavarovalnica zahteva med obravnavanjem odškodninskega zahtevka.

Zavarovalnica je dolžna plačati zavarovancu zavarovalnino v 14-ih delovnih dneh po prejemu popolne dokumentacije.

**8. člen - PRISTOJNOST V PRIMERU SPORA**

V primeru spora med zavarovancem, zavarovalnico ali izdajateljem kartic se ta spor lahko rešuje v izvensodnem postopku z vložitvijo pritožbe pri Pritožbeni komisiji Zavarovalnice Maribor d.d. ali z vložitvijo medijskega predloga pri Medijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, sicer pa v sodnem postopku pred pristojnim sodiščem.

Za razmerje med zavarovancem na eni strani in zavarovalnico na drugi strani se uporabljajo tudi določila Oblgacijskega zakonika.

**9. člen - VAROVANJE POSLOVNIH SKRIVNOSTI IN OSEBNIH PODATKOV**

Zavarovanec soglaša, da izdajatelj kartic ob prijavi zavarovanja zavarovalnici posreduje v uporabo njegove osebne podatke, vključno z davčno številko ter podatke o imetnistvu kartic, vse izrecno za namen izvajanja zavarovanja.

Zavarovalnica se zavezuje, da bo z vsemi osebnimi podatki ter dokumentacijo zavarovanja ravnala skladno z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in jih bo uporabljala izključno za namen izvajanja zavarovanja.

**10. člen - POSEBNE DOLOČBE**

- Zavarovanec je dolžan kartice skrbno hraniti in z njimi odgovorno ravnati, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo.
- Ti splošni pogoji z oznako KAR-POS-SP 02/10 stopijo v veljavo dne 1.6.2010.