

## Uvjeti osiguranja platne kartice i osobnih stvari

### UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

Ovim Uvjetima za osiguranje platne kartice i osobnih stvari (u daljnjem tekstu: Uvjeti) ureduju se prava i obveze između Ugovaratelja osiguranja/Osiguranika i Osiguratelja iz ugovora o osiguranju a kojim se pruža osiguranje:

- Zlouporebe izgubljene ili protupravno oduzete osigurane kartice,
- Otudjenja ili protupravnog oduzimanja novca podignutog na bankomatu ili drugom isplatom mjestu,
- Gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva,
- Gubitka ili protupravnog oduzimanja osobnih dokumenata,
- Gubitka ili protupravnog oduzimanja osigurane kartice,
- Protupravnog oduzimanja torbe i/ili novčanika,
- te protupravnog napada na podatke osigurane kartice.

### ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA

#### Članak 2.

Pojedini izrazi u ovim Uvjetima znače:

**Ugovaratelj osiguranja** - Ugovaratelj osiguranja i Osiguranik su ista fizička osoba, čije je ime i prezime otisnuto na kartici te koja s Osigurateljem sklopi ugovor o osiguranju potpisom police osiguranja, za jednu ili više kartica.

**Osiguratelj** - CROATIA osiguranje d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, OIB: 26187994862

**Osiguranik** - punoljetna fizička osoba kojoj se isplaćuje naknada iz osiguranja.

**Ugovor o osiguranju** - Ugovor kojim se Osiguratelj obvezuje Ugovaratelju osiguranja/Osiguraniku da će, pod uvjetima i na način uređen ovim Uvjetima, u slučaju nastanka osiguranog slučaja isplatiti istom osigurninu, a Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik se za to obvezuje platiti premiju osiguranja.

**Predmet osiguranja**: platna kartica (jedna ili više njih, dalje u tekstu navedena u jednini, iako može biti više kartica), podaci kartice te osobne stvari ukoliko je njihovo protupravno oduzimanje povezano s protupravnim oduzimanjem platne kartice.

**Polica osiguranja** - isprava o sklopljenom Ugovoru o osiguranju.

**Iznos osiguranja** - iznos na koji se osigurava imovinski interes Osiguranika

**Premija** - premija osiguranja, iznos koji je Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik dužan platiti Osiguratelju.

**Osigurani rizik** - rizik pokriven osiguranjem koji je budući, neizvjestan i nezavisan od isključive volje Ugovaratelja osiguranja/Osiguranika;

**Osigurani slučaj** - događaj prouzročen osiguranim rizikom, a čije ostvarenje ima za posljedicu nastanak štete pokrivene osiguranjem po ovim Uvjetima;

**Osigurnina** - novčani iznos koji je Osiguratelj, u slučaju utvrđenja obveze za štete pokrivene Uvjetima, dužan isplatiti Osiguraniku.

**Platna kartica** - osobna kreditna ili debitna platna kartica za koju nije istekao rok valjanosti, na kojoj je navedeno ime i prezime korisnika kartice izdana od Izdavatelja kartice.

**Osobne stvari**: osobni dokumenti, ključevi, torba, novčanik.

**Osobni Dokumenti** - putovnica, osobna iskaznica, vozačka dozvola, prometna dozvola, zdravstvena iskaznica osnovnog zdravstvenog osiguranja, mjesečna/godišnja pretplatna karta za prijevoz putnika i prtljage u javnom prometu.

**Novac** - domaće i strane novčanice i kovanice koje služe kao efektivno sredstvo plaćanja.

**Torba** - ručna torbica, ručna torba, torba za rame, torba oko struka, navlaka za karticu, ruksak, sportska torba, naprtnjača, aktovka ili poslovni kovčeg Osiguranika;

**Novčanik** - novčanik ili torbica namijenjena za čuvanje novca, eventualno kartica i osobnih dokumenata Osiguranika;

**Ključevi** - ključevi ili drugi uređaji (npr. kodirana kartica) s pripadajućim bravama koji su u vlasništvu Ugovaratelja osiguranja/Osiguranika, a koji služe za otključavanje ili zaključavanje vrata prebivališta ili boravišta, privatnog osobnog vozila i osobnog sefa Osiguranika;

**Izdavatelj kartice** - banka ili kartičarska kuća koja je izdala karticu u skladu sa svojim Općim uvjetima poslovanja te drugim relevantnim aktima.

**Zlouporeba platne kartice** - neovlašteno korištenje osigurane kartice i/ili podataka kartice, vezano za platne transakcije čija je svrha stjecanje novca odnosno plaćanje robe ili usluga, od strane treće osobe.

**Protupravno oduzimanje** - uzimanje ili neovlaštena uporaba predmeta osiguranja koje je posljedica nekog od kaznenih djela krađe, teške krađe, razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe.

**Treća osoba** - svaka osoba osim Ugovaratelja osiguranja/Osiguranika, Osiguranikovog bračnog ili izvanbračnog partnera, osobe koja je u krvnom ili tazbinskom srodstvu s Osiguranikom, koja je Osiguranikov posvojitelj ili posvojenik, skrbnik, osoba s kojima žive u zajedničkom kućanstvu i trenutku

nastanka osiguranog slučaja i osoba koje su zaposlene u kućanstvu Osiguranika u vrijeme nastanka Osiguranog slučaja.

**Krađa** - oduzimanje predmeta osiguranja Osiguraniku s ciljem da ga se protupravno prisvoji.

**Teška krađa** - oduzimanje predmeta osiguranja Osiguranika s ciljem da ga se protupravno prisvoji obijanjem, provaljivanjem ili svladavanjem većih prepreka da se dođe do istog iz zatvorenih zgrada, soba, blagajna, ormara ili drugih zatvorenih prostorija ili prostora, na osobito opasan i drzak način, iskorištavanjem stanja prouzročеноg požarom, poplavom potresom ili drugom nesrećom, iskorištavanjem bespomoćnosti ili drugog osobito teškog stanja druge osobe; ako je počinitelj pri sebi imao kakvo oružje ili opasno oruđe radi napada ili obrane, ako je postupao kao službena osoba u obavljanju službe ili javne ili ako je pri sebi imao kakvo oružje ili opasno oruđe radi napada ili obrane.

**Razbojništvo** - oduzimanje predmeta osiguranja uporabom sile protiv Osiguranika ili prijetnja da će se izravno napasti na njezin život ili tijelo.

**Razbojnička krađa** - postupanje uslijed zatečenosti pri počinjenju kaznenog djela krađe, a s ciljem da se predmet osiguranja zadrži, uporabom sile protiv Osiguranika ili prijetnje da će izravno napasti na njegov život ili tijelo.

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava.

**CNP-transakcija** (Card Not Present) - transakcija uslijed koje osigurana kartica nije bila fizički prisutna na prodajnom mjestu. Odnosi se na kupnju putem: poštanskih pošiljaka, ostalih tiskanica, kataloga, telefonske prodaje, oglašavanja u tisku s narudžbenicom, televizijske prodaje, elektroničke pošte i Interneta.

**Podaci kartice** - ime i prezime, magnetski zapis s magnetske trake osigurane kartice, brojevi za verifikaciju vrijednosti kartice (CVV), PIN, PAN (broj kartice), datum isteka kartice, jednokratna lozinka generirana tokenom (OTP) i/ili dr. podaci potrebni za autorizaciju i obavljanje transakcije.

**CVV** - ili CVV2/CVC2 - dodatni broj za provjeru autentičnosti debitnih i kreditnih kartica; npr: troznamenkasti broj s poledine kartice kod Master Card i VISA kartica

**OTP** - jednokratna lozinka koju generira identifikacijski uređaj koja se zajedno s identifikatorom korisnika koristi prilikom provjere identiteta korisnika.

**PIN** - osobni, tajni broj korisnika kartice kojeg dodjeljuje Banka. Poznat je isključivo korisniku kartice i strogo je povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju transakcija autorizaciju PIN-om;

**Autentifikacijski uređaj** (token) - samostalni uređaj za autentifikaciju korisnika ili autorizaciju transakcija u obliku samostalnog uređaja, m-token aplikacije na mobilnom uređaju, čitači kartica, display kartice i sl.

**Identifikator korisnika** - jednoznačna oznaka korisnika osigurane kartice, a koristi se pri personalizaciji tokena.

**POS uređaj** - uređaj namijenjen bezgotovinskom plaćanju karticama na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

**Internet trgovina** - mjesto na internetu putem kojeg Ugovaratelj osiguranja/Osiguranik ima mogućnost kupiti proizvode od trgovca, a analogna je kupovanju usluga i proizvoda u fizičkoj trgovini ili trgovačkom centru; web stranica koja sadrži katalog (listu) proizvoda i na kojoj Ugovaratelj osiguranja / Osiguranik može iste dodati u košaricu, nakon čega slijedi proces naplate na virtualnoj blagajni.

**Internetsko prodajno mjesto** - prodajno mjesto umreženo na internetu koje prihvaća osiguranu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta.

**Protupravni napad na podatke osigurane kartice, u smislu ovih Uvjeta, obuhvaća slijedeće pojmove:**

**Skimming** - proces kopiranja magnetskog zapisa s magnetne trake osigurane kartice na bankomatima ili POS uređajima, vezan uz postupak krađe podataka s kartice i korištenje duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Izdavatelja kartice.

**Phishing** - mrežna krađa identiteta prilikom koje treća osoba prijevarom prikupi podatke osigurane kartice putem lažirane internetske stranice.

**Vhishing** - krađa identiteta prilikom koje treća osoba prijevarom prikupi podatke osigurane kartice na osnovi telefonskog poziva.

### SKLAPANJE UGOVORA O OSIGURANJU

#### Članak 3.

- (1) Ugovor o osiguranju može sklopiti samo Ugovaratelj osiguranja čije ime i prezime je otisnuto na osiguranju kartici.
- (2) Ugovor o osiguranju je sklopljen potpisivanjem Police osiguranja.

### PRAVA I OBVEZE OSIGURANIKA

#### Članak 4.

- (1) Osiguranik je dužan pažnjom dobrog domaćina, odnosno povećanom pažnjom postupati s osiguranom karticom, osobnim dokumentima i ostalim osiguranim predmetima kako bi spriječio zlouporabu, gubitak ili protupravno oduzimanje.

- (2) Osiguranik je dužan pažnjom dobrog domaćina čuvati osiguranu karticu od trećih osoba, na način koji je opisan u uvjetima kartičnog poslovanja, što se posebno odnosi na odvojeno čuvanje osigurane kartice, podataka kartice, autentifikacijskog uređaja i drugih podataka ili uređaja potrebnih za autorizaciju i obavljanje transakcije, da ne postanu dostupni trećoj osobi (npr. PIN napisan na kartici ili nekom drugom mjestu u novčaniku ili torbi gdje Osiguranik čuva karticu, povjeravanje PIN-a bilo kojoj drugoj osobi, itd.)
- (3) Osiguranik je dužan prijaviti Izdavatelju kartice zlouporabu, gubitak ili protupravno oduzimanje osigurane kartice i to u roku i na način koji je naveden u uvjetima kartičnog poslovanja.
- (4) U slučaju protupravnog oduzimanja osigurane kartice, otuđenja novca uslijed razbojništva ili razbojničke krađe te uslijed nastupa protupravnog napada na podatke osigurane kartice od strane treće osobe, **Osiguranik je dužan događaj prijaviti nadležnim tijelima Ministarstva unutarnjih poslova (MUP)** te, po uputi MUP-a, i drugim nadležnim tijelima.
- (5) Osiguranik je dužan pratiti transakcije kojima obavlja internetsku trgovinu i čuvati podatke o istima, na način da može u svakom trenutku Osiguratelju i nadležnim tijelima (MUP, Državno odvjetništvo-DORH, sud i dr.) predočiti pisano na kojim je sve internet prodajnim mjestima obavljao kupovinu, kada i u kojim iznosima (npr. elektronskim ili pisanim izvodima prometa po računu).
- (6) Osiguranik je dužan svaki osigurani slučaj iz članka 8. stavka 1. točke g. prijaviti i izdavatelju kartice.
- (7) Kod nastanka osiguranog slučaja financijskog gubitka uslijed protupravnog napada na podatke osigurane kartice, osiguratelj nije u obvezi naknaditi troškove forenzičkog vještačenja ukoliko se utvrdi da se nije radilo o protupravnom napadu treće osobe koji udovoljava svim uvjetima i pretpostavkama propisanim ovim uvjetima za nastanak obveze Osiguratelja. Troškove za forenzička vještačenja predujmljuje Osiguranik, a u slučaju da se pokažu opravdani, odnosno u slučaju da se utvrdi da se radi o protupravnom napadu koji udovoljava svim uvjetima i pretpostavkama za nastanak obveze Osiguratelja propisanim ovim uvjetima, iste Osiguraniku naknadije Osiguratelj, ali najviše do iznosa 2.000,00 kuna temeljem računa za troškove forenzičkog vještačenja.

#### TRAJANJE OSIGURANJA

##### Članak 5.

- (1) Ugovor o osiguranju, potpisom police osiguranja, sklapa se na neodređeno vrijeme i traje do otkaza (osiguranje/pokrće se produljuje iz godine u godinu dok ga jedna od ugovornih strana ne otkáže).
- (2) Osigurateljno pokrće počinje istekom 24-og sata onog dana nakon što je Ugovaratelj osiguranja potpisao policu osiguranja i nakon što je premija osiguranja plaćena.
- (3) Ugovor o osiguranju, odnosno osigurateljno pokrće temeljem istog ugovora prestaje u 24:00 sati, bez obzira da li je ugovoreno drugačije trajanje, onoga dana kada je:
- nastupila smrt Osiguranika;
  - raskinut ugovorni odnos temeljem kojeg je izdana osigurana kartica koja je predmet osiguranja ili ugovorni odnos na bilo koji način prestaje i (više ne postoji cjelokupni predmet osiguranja).
- (4) Osim razloga iz prethodnog stavka ovog članka, ugovoreno pokrće prestaje:
- a) otkazom ugovora o osiguranju na način opisan u čl. 14. ovih Uvjeta;
  - b) prestankom ugovora o osiguranju u slučaju neplaćanja premije, sukladno članku 7. stavak 3. ovih Uvjeta.
- (5) U slučaju izdavanja zamjenskih osnovnih ili dodatnih kartica (uslijed isteka roka valjanosti, gubitka, oštećenja, protupravnog oduzimanja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) od strane Izdavatelja kartice u vremenu trajanja osiguranja, osigurateljno pokrće ne prestaje s obzirom da se radi o zamjenama prvotne osigurane kartice za koju je ugovoreno osiguranje.

#### TERITORIJALNO POKRIĆE

##### Članak 6.

- (1) Osiguranje pokriva osigurane slučajeve nastale na teritoriju Europske unije.
- (2) Iznimno od prethodnog stavka za osigurani rizik protupravnog napada na podatke osigurane kartice navedenog u članku 8. točki g. ovih Uvjeta, pokriven je financijski gubitak bez obzira na mjesto u kojem je osigurani slučaj nastao, osim ako je drugačije ugovoreno na polici osiguranja.

#### PREMIJA OSIGURANJA

##### Članak 7.

- (1) Iznos premije osiguranja naveden je na polici.
- (2) Premija osiguranja plaća se jednom godišnje prema rokovima dospijea navedenim u polici, uz mogućnost ugovaranja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija izravnim terećenjem s Izdavateljem kartice ili s Osigurateljem. Rokom dospijea smatra se dan isteka tekućeg godišnjeg razdoblja za koje je plaćena prethodna premija, a naveden je na polici osiguranja.

#### OSIGURANI SLUČAJ

##### Članak 8.

Osigurani slučaj nastaje ostvarenjem jednog ili više osiguranih rizika koji su taksativno navedeni u polici osiguranja:

- a) **zlouporaba izgubljene ili protupravno oduzete osigurane kartice:** izvršenjem neovlaštenih transakcija koje terete transakcijski račun ili drugi zasnovani ugovorni odnos Osiguranika s Izdavateljem kartice (na temelju kojeg je izdana osigurana kartica), koje su posljedica zlouporabe izgubljene ili protupravno oduzete kartice od strane treće osobe bez znanja ili privole Osiguranika, ako su transakcije izvršene unazad 24 (dvadesetičetiri) sata od trenutka obavještanja Izdavatelja kartice i blokiranja kartice;
- b) **otuđenje ili protupravno oduzimanje novca:** otuđenjem novca podignutog na bankomatu ili drugom isplatnom mjestu s osiguranom karticom uslijed ostvarenja rizika razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe ako je do istoga došlo unutar 24 (dvadesetičetiri) sata nakon izvršenog podizanja novca od strane osiguranika;
- c) **gubitak ili protupravno oduzimanje ključeva:** gubitkom ili protupravnim oduzimanjem ključeva Osiguranika ako je do istog došlo istovremeno s gubitkom ili protupravnim oduzimanjem osigurane kartice;
- d) **gubitak ili protupravno oduzimanje osobnih dokumenata:** gubitkom ili protupravnim oduzimanjem Osiguranikovih osobnih dokumenata ako je do istog došlo istovremeno s gubitkom ili protupravnim oduzimanjem osigurane kartice;
- e) **gubitak ili protupravno oduzimanje osigurane kartice:** gubitkom ili protupravnim oduzimanjem Osiguranikove kartice od strane treće osobe;
- f) **protupravno oduzimanje torbe i/ili novčanika:** protupravnim oduzimanjem Osiguranikove torbe i/ili novčanika ako je do istog došlo istovremeno s protupravnim oduzimanjem osigurane kartice;
- g) **protupravni napad na podatke osigurane kartice** izvršenjem neovlaštenih transakcija koje terete transakcijski račun ili drugi zasnovani ugovorni odnos Osiguranika s izdavateljem kartice (na temelju kojeg je izdana osigurana kartica) koje su posljedica zlouporabe podataka kartice nužnih za autorizaciju transakcije, ako su transakcije izvršene unazad 24 (dvadesetičetiri) sata od trenutka obavještanja Izdavatelja kartice i blokiranja kartice.

**Osigurani slučaj prouzročen protupravnim napadom na podatke osigurane kartice** odnosi se na transakcije koje zadovoljavaju sve niže navedene uvjete:

1. transakcije nisu posljedica Osiguranikovog svjesnog i voljnog postupanja;
2. transakcije nisu posljedica namjere ili grube nepažnje Osiguranika ili druge osobe koju je na takvo ponašanje potaknuo Osiguranik (npr. ostavljanje predmeta osiguranja na nečuvanom ili slobodno dostupnom mjestu; ostavljanjem kartice u čitaču kartica; ostavljanjem kartice ili podataka kartice i autentifikacijskog uređaja zajedno i sl.);
3. transakcije su posljedica zlouporabe podataka osigurane kartice, ako je izvršitelj transakcije do podataka kartice došao, posredno ili neposredno:
  - a) protupravnim oduzimanjem osigurane kartice; ili
  - b) korištenjem podataka izgubljene osigurane kartice; ili
  - c) protupravnim radnjama s ciljem prikupljanja podataka osigurane kartice (npr. uslijed phishinga ili vishinga, tijekom podizanja novca, plaćanja roba ili usluga tijekom trgovine uživo, telefonske, kataloške ili Internet trgovine i na drugi način ili u drugo vrijeme, pod uvjetom da protupravno oduzimanje i zlouporaba podataka kartice nije posljedica namjere ili grube nepažnje osiguranika);

**Jedan osigurani slučaj može biti osnova za isplatu osigurnine po jednom ili više osiguranih rizika.**

**Popis osiguranih rizika koji su obuhvaćeni osiguranjem, kao i maksimalni broj osiguranih slučajeva pokrivenih po pojedinom osiguranom riziku naveden je na polici.**

## Članak 9.

- (1) Po nastanku osiguranog slučaja, Osiguratelj se obvezuje Osiguraniku isplatiti ugovorenu naknadu iz osiguranja (osigurninu) u skladu s Ugovorom o osiguranju te Uvjetima, kako slijedi, a najviše do maksimalnog iznosa osiguranja navedenog na polici za svaki pojedini osigurani rizik:
- Za nastanak osiguranog slučaja uslijed zloupotrebe izgubljene ili protupravno oduzete osigurane kartice od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva štete u iznosu obavljenih transakcija, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
  - Za nastanak osiguranog slučaja uslijed otuđenja ili protupravnog oduzimanja novca od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva štetu u iznosu otuđenog novca do iznosa prethodno podignutog na bankomatu ili drugom isplatom mjestu s osiguranom karticom, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
  - Za nastanak osiguranog slučaja uslijed gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva troškove izrade novih ključeva (i drugih uređaja, npr. kodirana kartica) istog ili sličnog tipa sa pripadajućim bravama kao i trošak zamjene brave, koji služe za otključavanje vrata nekretnine na adresi Osiguranikovog prebivališta ili boravišta, privatnog osobnog vozila i sefova, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
  - Za nastanak osiguranog slučaja uslijed gubitka ili protupravnog oduzimanja osobnih dokumenata od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva troškove u visini izdavanja novih dokumenata, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
  - Za nastanak osiguranog slučaja uslijed gubitka ili protupravnog oduzimanja osigurane kartice od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva trošak izdavanja nove zamjenske kartice, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
  - Za nastanak osiguranog slučaja uslijed gubitka ili protupravnog oduzimanja torbe i/ili novčanika, od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva troškove kupnje nove torbe i/ili novčanika, no najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja.
  - Za nastanak osiguranog slučaja protupravnog napada na podatke osigurane kartice od strane treće osobe**, Osiguratelj pokriva štete u iznosu novčanih sredstva otuđenih s transakcijskog računa transakcijama učinjenim bez volje i znanja Osiguranika, a koji Osiguraniku nije naknadio Izdavatelj kartice ni primatelj plaćanja, ali najviše do iznosa osiguranja po osiguranom slučaju uz navedeni broj pokrivenih osiguranih slučajeva godišnje (jedna kalendarska godina) utvrđenog na polici osiguranja;
- (2) **Agregatni limit** predstavlja gornju granicu obveze Osiguratelja za sve osigurane slučajeve ostvarene unutar jedne osigurateljne godine. Agregatni limit mora biti naznačen na polici osiguranja, a ukoliko nije naznačen smatra se da je **ugovoren u iznosu 20.000 kn**.

## OBVEZE OSIGURANIK A KOD NASTUPA OSIGURANOG SLUČAJA

## Članak 10.

- U slučaju nastanka osiguranog slučaja koji je pokriven ovim Uvjetima, Osiguranik je u obavezi odmah obavijestiti Osiguratelja, a najkasnije u roku od tri dana od saznanja.
- Isplatu osigurnine može tražiti Osiguranik ako je imao interes na osiguranom predmetu u trenutku nastupanja osiguranog slučaja.
- Osiguranik je u slučaju ostvarenja rizika protupravnog oduzimanja predmeta osiguranja uslijed krađe, teške krađe, razbojništva i razbojničke krađe u obavezi uz svaki zahtjev za isplatu osigurnine dostaviti **dokument o prijavljenom nastanku osiguranog slučaja nadležnoj Policijskoj upravi** te sve druge dokumente s kojima Osiguranik raspolaže, a koji mogu pomoći prilikom likvidacije štete te dokument o prijavljenom nastanku osiguranog slučaja Izdavatelju kartice.

## NAČIN PODNOŠENJA ZAHTEVA ZA ISPLATU OSIGURNINE

## Članak 11.

- Pri podnošenju zahtjeva za isplatu osigurnine, Osiguranik treba, na zahtjev Osiguratelja, dati podatke i dostaviti raspoloživu dokumentaciju i ostala dokazna sredstva koja su potrebna za utvrđivanje naravi, uzroka i visine štete te ostalih okolnosti na temelju kojih se može utvrditi ili bar učiniti vjerojatnim pravo Osiguranika na naknadu iz osiguranja.
- Zahtjev za isplatu osigurnine Osiguranik podnosi pisanim putem na **Obrascu za prijavu štete** koji je dostupan na internetskoj stranici Osiguratelja, koji između ostalog sadrži izjavu osobne odgovornosti za navedene okolnosti o nastanku događaja te je li za predmetni događaj primio bilo kakvu naknadu po drugom osiguranju, ili mu je nastala šteta naknadio Izdavatelj kartice ili primatelj plaćanja, te u kojem iznosu, s tim da Osiguratelj zadržava pravo provjere istoga.

- Ovisno o nastupu osiguranog slučaja Osiguranik je u obavezi uz svaki zahtjev za isplatu osigurnine dostaviti slijedeće isprave:
  - polici;
  - pisanu potvrdu o prijavi događaja nadležnoj policijskoj postaji, ako je osigurana kartica protupravno oduzeta i/ili je otuđen novac uslijed ostvarenja rizika razbojništva ili razbojničke krađe od strane treće osobe. Iz potvrde mora biti vidljiv datum, sat, mjesto nastanka osiguranog slučaja, u slučaju otuđenja novca iznos koji je otuđen, eventualni svjedoci nastalog događaja kao i svi protupravno oduzeti/izgubljeni osobni predmeti;
  - u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja osigurane kartice od strane treće osobe, pisanu potvrdu o obavještavanju Izdavatelja kartice u kojoj je naveden datum, sat i minuta kada ih je Osiguranik obavijestio s ciljem blokiranja kartice;
  - u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja koje ima za posljedicu zloporabu osigurane kartice, ispis prometa poslovanja kartice iz kojeg su vidljive transakcije provedene od strane treće osobe koje su potvrđene od strane Izdavatelja kartice, te potvrda o plaćanju istih transakcija;
  - u slučaju otuđenja novca, potvrdu od Izdavatelja kartice iz koje je vidljivo mjesto isplate otuđenog novca, datum, sat i iznos podignutog novca, te ukoliko postoji, liječnička potvrda i/ili izjava svjedoka (s datumom i potpisom) koja pisano navodi i okolnosti nastalog događaja;
  - u slučaju gubitka ili protupravnog oduzimanja ključeva i/ili osobnih dokumenata (uključujući i karticu), presliku fakture ili računa za izradu novih ključeva i kupnju pripadajućih brava (uključujući i trošak zamjene brave) istog ili sličnog tipa, te fakturu ili račun za izdavanje novih osobnih dokumenata (uključujući i karticu) kao i presliku novih osobnih dokumenata;
  - u slučaju protupravnog oduzimanja torbe i/ili novčanika, presliku fakture ili računa za kupnju nove torbe i/ili novčanika.
  - u slučaju protupravnog napada na podatke osigurane kartice:
    - dokaz o učinjenoj transakciji (ispis Izdavatelja kartice o postojanju transakcije za koju se tvrdi da je učinjena bez znanja i volje Osiguranika);
    - elektroničke ili pisane izdove prometa po računu (radi pregleda i analize transakcija učinjenih na POS uređajima, bankomatima, internet prodajnim mjestima i dr.) unazad 6 (šest) mjeseci od protupravnog napada, a na zahtjev Osiguratelja, i raniji promet po računu;
    - izjavu kojom, pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, Osiguranik izjavljuje da je transakcija učinjena bez njegovog znanja i volje;
    - karticu prometa po računu, autentifikacijski uređaj, identifikator korisnika i dr. na zahtjev Osiguratelja, ako bude potrebno radi utvrđivanja nastanka osiguranog slučajai eventualnog provođenja forenzičkog vještačenja;
    - izjava ili pisani dokument Izdavatelja kartice iz kojeg je razvidno da Izdavatelj kartice neće Osiguraniku isplatiti naknadu za isti prijavljeni događaj.
- Sve troškove koji se odnose na dokazivanje okolnosti nastanka osiguranog slučaja i ostvarivanja prava iz osiguranja, snosi podnositelj prijave nastanka osiguranog slučaja.
- Osiguratelj je ovlašten od podnositelja prijave nastanka osiguranog slučaja iz stavka 1. ovog članka ili bilo koje druge pravne ili fizičke osobe tražiti naknadna objašnjenja i dokaze kao i na svoj trošak poduzimati radnje, a sve kako bi se utvrdile važne okolnosti u svezi s prijavljenim osiguranim slučajem.
- Sva dokumentacija potrebna za prijavu osiguranog slučaja mora biti priložena na hrvatskom jeziku u izvorniku ili ovjerenim preslikama. Troškove pribave, ovjere te eventualnog prevođenja snosi podnositelj prijave nastanka osiguranog slučaja.
- Ukoliko iz dostavljene uredne i potpune prijave nastanka osiguranog slučaja i svih priloženih isprava proizlazi osnovanost isplate ugovorene naknade iz osiguranja, Osiguratelj će istu isplatiti sukladno Ugovoru o osiguranju i ovim Uvjetima.
- Osnovanim zahtjevima Osiguratelj će udovoljiti u roku koji navede u svom odgovoru na zahtjev, a koji će se prema okolnostima pojedinog slučaja odrediti u najkraćem mogućem trajanju. U svakom slučaju, takav rok ne može biti duži od 14 (četrnaest) dana od dana kada je Osiguratelj dobio obavijest da se osigurani slučaj dogodio.
- Ako je za utvrđivanje postojanja Osigurateljve obveze ili njezina iznosa potrebno stanovito vrijeme, Osiguratelj je dužan isplatiti osigurninu određenu Ugovorom u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka zahtjeva ili ga u istom roku obavijestiti da njegov zahtjev nije osnovan.
- Ne ispuni li osiguratelj svoju obvezu u rokovima iz ovoga članka, duguje osiguraniku zatezne kamate od dana primitka obavijesti o osiguranom slučaju, kao i naknadu štete koja mu je uslijed toga nastala.

## ISPLATA OSIGURNINE

## Članak 12.

- Osiguratelj će, pod uvjetima ugovorenim ugovorom o osiguranju i u skladu s ovim Uvjetima, po nastupu osiguranog slučaja Osiguraniku isplatiti osigurninu, najviše do ugovorenog iznosa osiguranja navedenog u polici za svaki pojedini ostvareni osigurani rizik. Ukoliko se iscrpi agregatni limit ugovoren na polici, Osiguratelj neće biti u obavezi naknaditi osiguraniku nikakvu daljnju štetu i/ili Osigurninu.

## Članak 13.

- (1) Osiguranik ima pravo odustati od ugovora o osiguranju pisanom izjavom dostavljenom Osiguratelju preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom najkasnije u roku od 14 dana od dana potpisa Police. Izjava o odustanku se može dati ili poslati Osiguratelju na adresu navedenu u čl.2. ovih Uvjeta. Osiguranje u tom slučaju prestaje prvog narednog dana od dana kad Osiguratelj zaprimi preporučenu pošiljku.
- (2) Ukoliko je premija do tog dana već bila plaćena, Osiguranik ima pravo na povrat ukupne uplaćene premije.

## OTKAZ UGOVORA O OSIGURANJU

## Članak 14.

- (1) Svaka ugovorna strana smije otkazati Ugovor o osiguranju s danom dospelosti premije.
- (2) Otkaz se dostavlja u pisanoj formi, preporučenom pošiljkom, najkasnije 3 (tri) mjeseca prije dospelosti premije. Kao dan primitka otkaza smatra se dan predaje pošiljke s otkazom poštanskom uredu.

## ISKLUČENJA IZ OSIGURANJA

## Članak 15.

- (1) Iz osigurateljnog pokriva osiguranja kartice i osobnih stvari isključeni su:
  - troškovi i štete nastali kao posljedica neovlaštenog, zlonamjernog i prijevornog korištenja osigurane kartice ili podataka kartice od strane Osiguranika uključujući grubu nepažnju (npr. držanje kartice, autentifikacijskog uređaja ili Identifikatora korisnika zajedno),
  - zloupotreba osigurane kartice ili podataka kartice koja je posljedica "skimminga" ili upada u informacijski sustav administratora podataka (izdavatelja kartice, trgovaca, centra za obradu);
  - neovlaštene CNP-transakcije, ukoliko do istih nije došlo kao posljedica gubitka ili nezakonitog oduzimanja osigurane kartice od strane treće osobe;
  - zloupotreba osigurane kartice koja je posljedica korištenja podataka kartice (broj kartice, ime, datum isteka valjanosti i brojčani kod) za plaćanja robe i usluga preko web poslužitelja koje nemaju instaliran SSL (Secure Sockets Layer) ili TLS (Transport Layer Security) protokole;
  - transakcije autorizirane PIN-om, ukoliko je do istoga došlo zbog nemarnog i/ili nerazboritog postupanja Osiguranika (npr. PIN napisan na kartici ili nekom drugom mjestu u novčaniku ili torbi gdje Osiguranik čuva karticu, povjeravanje PIN-a bilo kojoj drugoj osobi itd.);
  - zloupotreba osigurane kartice ili podataka kartice do kojih je došlo prije nego je korisnik kartice preuzeo karticu od Izdavatelja kartice;
  - zloupotrebe osigurane kartice ili podataka kartice do koje je došlo nakon trenutka prijave gubitka ili nezakonitog oduzimanja Izdavatelju kartice;
  - zloupotreba osigurane kartice ili podataka kartice koja se izvršila u vremenu dok je pravo korištenja kartice bilo obustavljeno, po isteku roka valjanosti kartice ili u slučaju blokade kartice od strane Izdavatelja kartice;
  - zloupotreba osigurane kartice ili podataka kartice koja je posljedica događaja u kojoj je Osiguranik dopustio da kartica izađe iz njegovog vidokruga na bilo kojem prodajnom mjestu;
  - zloupotreba podataka osigurane kartice koja je posljedica protupravnog napada na informacijski sustav administratora podataka (izdavatelja kartice, internetskog prodajnog mjesta, centra za obradu);
  - zloupotreba podataka osigurane kartice koja je posljedica nepažnje izdavatelja kartice uslijed neispravnog funkcioniranja informacijskog sustava Izdavatelja kartice, ili ju je počinio djelatnik izdavatelja kartice ili druga osoba kod Izdavatelja kartice kojoj su bili dostupni podaci kartice;
  - štete koje su neposredno ili posredno rezultat daljinske manipulacije bilo kojim računalnim sustavom kojim je Osiguranik upravljao, a na kojem su upisani podatci kartice (broj kartice, ime, datum istek valjanosti, brojčani kod);

**Pored toga, u isključenju su i sve štete koje posredno ili neposredno proizlaze iz:**

- nastale u vezi s ratom, invazijom, operacijama sličnim ratnim (bez obzira na to da li je rat objavljen ili nije), građanskim nemirima, vojnom ili uzurpiranom vlašću, terorističkim činom;
- štete koje proizlaze iz ionizirajućeg zračenja, radioaktivne kontaminacije bilo kojim nuklearnim gorivom ili nuklearnim otpadom nastalim izgaranjem nuklearnog goriva, radioaktivnog toksičnog, eksplozivnog ili drugog opasnog svojstva bilo koje nuklearne naprave ili njezinog nuklearnog sastavnog dijela; atomskom eksplozijom, radijacijom ili radioaktivnom kontaminacijom.
- sve štete nastale na osiguranim karticama na kojima nije navedeno ime i prezime Osiguranika;
- posredne štete, uključujući kamate, zatezne kamate, troškove, izmaklu dobit / korist i druge troškove Osiguranika;
- povrede prava osobnosti;

**Dodatna isključenja za osigurani rizik Protupranog napada na podatke osigurane kartice (točke g. članka 8. Uvjeta):**

- financijski gubici nastali zbog krađe identifikacijskih podataka koji nisu podaci kartice (npr. korisničko ime i zaporka kojom Osiguranik pristupa u internetsko prodajno mjesto)
- financijski gubitak koji je posljedica iznude učinjene nad Osiguranikom tijekom internetske trgovine.

## REGRESNO PRAVO OSIGURATELJA

## Članak 16.

- (1) Isplatom osigurnine na Osiguratelja, u granicama isplaćene naknade, prelaze sva prava koja Osiguranik ima prema osobama odgovornim za štetu.
- (2) Radi ostvarivanja tog prava, Osiguranik je dužan pribaviti i dostaviti Osiguratelju sve potrebne isprave.
- (3) Ukoliko se temeljem rezultata izvidnih radnji nadležnih tijela MUP-a ili rezultata postupaka pred DORH ili sudom, utvrdi da je osigurani slučaj nastao zbog ponašanja Osiguranika koje po ocjeni Osiguratelja odgovara ponašanju učinjenom s namjerom ili grubom nepažnjom, Osiguratelj ima pravo regresa prema Osiguraniku, odnosno pravo na povrat iznosa koji je platio Osiguraniku.

## ZAVRŠNA ODREDBA

## Članak 17.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10. srpnja 2018. godine.

U primjeni od 10. srpnja 2018.g.