

# Splošni pogoji za zavarovanje zlorabe plačilnih kartic

Izrazi v teh pogojih pomenijo:

- **zavarovalec**  
oseba, ki sklene zavarovanje;
- **zavarovanec**  
oseba, katere premoženje in/ali premoženjski interes je zavarovan. Zavarovanec je vedno imetnik kartice, razen v primeru škode, nastale zaradi zlorabe kartice (2. člen, točka a), ko je zavarovanec imetnik računa;
- **premija**
- **znesek**, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici;
- **zavarovalnina**  
znesek, ki ga zavarovalnica plača po zavarovalni pogodbi v primeru nastanka zavarovalnega primera;
- **račun**  
transakcijski račun ali drug račun, na podlagi katerega je izdana kartica;
- **protipravni odvzem**  
tatvina, drzna tatvina, vlom, rop ali roparska tatvina;
- **škodni dogodek**  
izguba ali protipravni odvzem ene ali več zavarovanih kartic oz. protipravni odvzem gotovine, kartic, osebnih predmetov ali mobilnega telefona;
- **kartica**  
plačilna, kreditna ali druga kartica, ki jo je banka ali drug izdajatelj izdal skladno z Zakonom o plačilnih sistemih in storitvah;
- **ključi**  
ključi ali druga naprava (npr. daljinski upravljalnik, kodirna kartica), ki je v lasti zavarovanca in je namenjena odklepanju in zaklepanju vrat bivališča ali vozila;
- **osebni dokumenti**  
osebna izkaznica, potni list, vozniško dovoljenje, prometno dovoljenje, zdravstvena izkaznica;
- **torba**  
ročna torbica, kartična torbica, naramna torba, aktovka ali poslovni kovček;
- **osebni predmeti**  
ključi, osebni dokumenti, mobilni telefon, torba in denarnica zavarovanca.

## 1. člen - PREDMET ZAVAROVANJA

- (1) S tem zavarovanjem je kriča škoda, ki jo zavarovanec utрпи zaradi zlorabe kartice s strani tretje osebe, ali druga škoda, ki nastane zavarovancu ob škodnem dogodku in je kriča po teh pogojih.
- (2) Zavarovanec je lahko katerakoli fizična oseba, ki je starejša od 18 let.
- (3) S sklenitvijo posameznega zavarovanja so zavarovane vse kartice, ki jih je posamezna banka oziroma drug izdajatelj izdal zavarovancu kot imetniku računa ali kot pooblaščenca na računu nekoga drugega, razen če je dogovorjeno drugače. Niso pa zavarovane kartice, ki jih banka oziroma drug izdajatelj izda tistim osebam, ki jih je zavarovanec pooblastil na svojih računih (pooblaščenca zavarovanca).

## 2. člen - OBSEG ZAVAROVALNEGA KRITJA

- Zloraba kartice s strani tretjih oseb v primeru izgube ali protipravnega odvzema kartice**
  - 1) Zavarovalnica krije škodo v znesku opravljenih transakcij, ki bremenijo zavarovančev račun kot posledica zlorabe izgubljene ali s strani tretje osebe protipravno odvzete kartice, do višine, do katere zavarovanec nosi riziko zlorabe skladno s kartičnimi pogoji poslovanja, vendar največ 50 EUR po posamezni kartici v posameznem škodnem dogodku.
  - 2) S tem zavarovanjem so kriče samo transakcije, nastale v času, ko zavarovanec nosi riziko zlorabe skladno s kartičnimi pogoji poslovanja, razen če je dogovorjeno drugače.
  - 3) Zavarovalnica krije tudi strošek izdaje nove kartice v primeru izgube ali protipravnega odvzema kartice, ne glede na to, ali je prišlo do zlorabe kartice po računu, vendar največ do limita zavarovalnega kritja.
- Protipravni odvzem gotovine**  
Zavarovalnica krije škodo v višini zneska protipravno odvzete gotovine,

ki jo je zavarovanec dvignil v banki ali na bančnem avtomatu, če je prišlo do protipravnega odvzema gotovine s strani tretje osebe v 1 (eni) uri po opravljenem dvigu, vendar največ do limita zavarovalnega kritja.

- Zamenjava ključev in ključavnic, osebnih dokumentov in nakup mobilnega telefona, nove torbe ali denarnice v primeru protipravnega odvzema kartice**

Zavarovalnica krije škodo, ki jo zavarovanec utрпи kot strošek nakupa ali zamenjave ključev in pripadajočih ključavnic, strošek izdaje osebnih dokumentov ter strošek nakupa mobilnega telefona, torbe in/ali denarnice, če so bili zavarovancu hkrati s kartico protipravno odvzeti tudi ti osebni predmeti, vendar največ do limita zavarovalnega kritja. Kot strošek nakupa se šteje vrednost, navedena na računu, s katerim je izkazan nakup ali zamenjava osebnega predmeta oz. izdaja novega osebnega dokumenta.

- Stroški plačila klicev z mobilnega telefona v primeru protipravnega odvzema kartice**

Zavarovalnica krije škodo, ki jo zavarovanec utрпи kot strošek plačila telefonskih klicev, opravljenih s strani tretje osebe, če je bil hkrati s kartico protipravno odvzet tudi mobilni telefon, vendar največ do limita zavarovalnega kritja.

## 3. člen - DOLŽNOSTI ZAVAROVANCA

- (1) Zavarovanec je dolžan kartico in preostale osebne predmete skrbno hraniti in z njimi odgovorno ravnati, da prepreči izgubo ali protipravni odvzem.
- (2) Zavarovanec je dolžan s kartico ravnati skrbno in tako, kot je zapisano v pogojih poslovanja s kartico. Zlasti pa zavarovanec ne sme hraniti PIN-kode tako, da je dostopna tretji osebi.
- (3) Zavarovanec je dolžan izgubo ali protipravni odvzem kartice takoj po dogodku prijaviti izdajatelju kartice, in sicer v roku in na način, ki sta navedena v pogojih poslovanja s kartico.
- (4) V primeru protipravnega odvzema kartice ali osebnih predmetov je dolžan zavarovanec to takoj prijaviti tudi policiji. Iz prijave mora biti razvidno, kateri osebni predmeti so bili zavarovancu odvzeti.
- (5) V primeru protipravnega odvzema mobilnega telefona mora zavarovanec to takoj prijaviti tudi mobilnemu operaterju, da ta onemogoči klice.

## 4. člen - SKLENITEV ZAVAROVANJA

- (1) Zavarovanje se sklene tako, da zavarovalec sklene polico ali podpiše izjavo o zavarovanju, razen če način sklenitve ni dogovorjen drugače.
- (2) Zavarovalna pogodba je nična, če je tedaj, ko je bila sklenjena, zavarovalni primer že nastopil, če je bil v nastajanju ali če je bilo gotovo, da bo nastal. Plačana premija se v tem primeru vrne zavarovalcu.
- (3) Zavarovalec ima pravico v primeru, ko gre za zavarovalno pogodbo na daljavo, v roku 15 dni od dneva sklenitve zavarovanja odstopiti od zavarovalne pogodbe. Odstop mora biti pisen in vložen na zavarovalnico pred iztekom roka, pri čemer velja, da je vložen v roku, če je pred iztekom roka priporočeno oddan na pošti.

## 5. člen - ZAČETEK IN KONEC ZAVAROVALNEGA KRITJA

- (1) Če ni izrecno dogovorjeno drugače in tako določeno v zavarovalni polici ali izjavi, se zavarovanje prične ob 24. uri tistega dne, ki je na polici oziroma izjavi označen kot dan začetka zavarovanja, in preneha ob 24. uri tistega dne, ki je na polici označen kot dan prenehanja zavarovanja.
- (2) Če je na polici oziroma ponudbi naveden samo začetek zavarovanja, se zavarovanje podaljšuje iz leta v leto, dokler ga katera od strank ne odpove.
- (3) Zavarovanje preneha ne glede na to, ali in kolikšno trajanje je bilo dogovorjeno, ob 24. uri tistega dne, ko je odpovedana pogodba po 11. členu teh pogojev.
- (4) Zavarovanje za posamezno kartico preneha tudi, če preneha veljavnost kartice iz razloga, kot je potek veljavnosti kartice, odvzem kartice, blokada kartice, ukinitvev ali prenehanje računa. V tem primeru preneha zavarovanje ob 24. uri tistega dne, ko preneha veljavnost kartice.

## 6. člen - PLAČILO PREMIJE

- (1) Če je dogovorjeno, da se premija plača s plačilnim nalogom ali preko direktne obremenitve določenega dne po sklenitvi zavarovanja, se premija prvič plača v naslednjem mesecu po sklenitvi zavarovanja in nato vsako leto ob podaljšanju zavarovanja.
- (2) Če je premija plačana na pošti, banki ali na drugem plačilnem mestu, se šteje, da je premija plačana tistega dne, ko prispe nakazilo na transakcijski račun zavarovalnice.
- (3) V primeru nastanka zavarovalnega primera, za katerega mora zavarovalnica plačati zavarovalnino, lahko zavarovalnica neplačane zapadle premije pobota z izplačilom zavarovalnine iz zadevnega zavarovanja.

## 7. člen - POSLEDICE, ČE PREMIJA NI PLAČANA

- (1) V primeru, da zavarovalec do zapadlosti ne plača zavarovalne premije, ki je zapadla po sklenitvi pogodbe, obveznost zavarovalnice do izplačila zavarovalnine preneha po tridesetih dneh od dneva, ko je bilo zavarovalcu vročeno priporočeno pismo zavarovalnice z obvestilom o zapadlosti premije, pri čemer pa ta rok ne more izteči, preden ne preteče trideset dni od zapadlosti premije.
- (2) Zavarovalnica lahko po izteku roka iz prvega odstavka tega člena, če je zavarovalec v zamudi s plačilom premije, ki jo je treba plačati po sklenitvi pogodbe, razdre zavarovalno pogodbo brez odpovednega roka, pri čemer razdrje zavarovalne pogodbe nastopi z iztekom roka iz prvega odstavka tega člena in s prenehanjem zavarovalnega kritja, če je bil zavarovalec na to opozorjen v priporočenem pismu z obvestilom o zapadlosti premije in o prenehanju zavarovalnega kritja.

## 8. člen - ZAVAROVALNI PRIMER

Zavarovalni primer nastopi, skladno z 2. členom teh pogojev:

- 1) pod točko a) če je zavarovanec kartico izgubil ali mu je bila protipravno odvzeta;
- 2) pod točko b) če je zavarovancu na protipraven način odvzeta gotovina;
- 3) pod točko c) če je zavarovancu protipravno odvzeta kartica in hkrati tudi eden ali več navedenih osebnih predmetov;
- 4) pod točko d) če je zavarovancu protipravno odvzeta kartica in hkrati tudi mobilni telefon.

## 9. člen - IZGUBA ZAVAROVALNIH PRAVIC

Zavarovalnica ne krije škode:

- (1) če je škodni dogodek posledica zavarovančevega namernega dejanja ali hude malomarnosti;
- (2) če je zavarovanec sam izročil kartico drugi osebi ali jo kakorkoli drugače namenoma odtujil in s tem omogočil nepooblaščenno uporabo;
- (3) če zavarovanec ni ravnal tako, kot je zapisano v pogojih poslovanja s kartico, ki se nanašajo na skrbno ravnanje s kartico;
- (4) če prijava zavarovalnega primera ne vsebuje vseh podatkov in dokumentov iz 10. člena teh pogojev, ki so potrebni za ugotovitev zavarovalnega primera, ali če so podatki nepravilni;
- (5) če je škoda: posledica vojnega ali političnega dogodka, med katere sodijo večji nemiri, upori, vstaje, državni udari, splošne stavke, revolucije, državljanske vojne; neposredna ali posredna posledica katastrofalne elementarne nesreče, kot so poplave, potresi, orkani in podobno.

## 10. člen - PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA

- (1) Zavarovanec je dolžan prijaviti zavarovalni primer najkasneje v tridesetih dneh po nastanku škodnega dogodka. Prijavo odda v banki ali v katerikoli poslovalnici zavarovalnice, preko spleta oz. pošlje po pošti na sedež zavarovalnice.
- (2) Prijavi zavarovalnega primera mora biti priloženo naslednje:
  - 1) navedba prijave izgube ali protipravnega odvzema oz. zlorabe kartice banki z navedbo datuma in ure prijave, datuma, ure in kraja škodnega dogodka ter z navedbo morebitnih prič dogodka;
  - 2) kopija policijskega zapisnika oz. potrdilo o prijavi policiji, če je bila kartica ali gotovina protipravno odvzeta; če zavarovanec zapisnika oz. potrdila ne more pridobiti, pa njegova izjava o prijavi z navedbo naziva in naslova policijske postaje, kjer je izgubo ali protipravni odvzem prijavil, ter datuma in ure prijave. Iz zapisnika oz. potrdila morajo biti razvidni najmanj datum, ura, kraj škodnega dogodka, navedbe morebitnih prič dogodka, opis dejanja in kateri osebni predmeti so bili zavarovancu odvzeti;

- 3) če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi zlorabe kartice (2. člen, točka a): izpisek prometa poslovanja s kartico, iz katerega so razvidne transakcije, narejene s strani tretje osebe;
- 4) če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema gotovine (2. člen, točka b): potrdilo o dvigu gotovine, iz katerega so razvidni datum, ura in znesek dviga;
- 5) če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema osebnih predmetov (2. člen, točka c) račun za nakup ključev ter ključavnic, račun za izdajo novih dokumentov ali kartic, račun za nakup mobilnega telefona, torbe ali denarnice.
- (3) Če zavarovanec uveljavlja škodo zaradi protipravnega odvzema mobilnega telefona (2. člen, točka d): izpisek opravljenih telefonskih klicev, iz katerega so razvidni klici oziroma njihovi stroški, opravljeni oziroma ustvarjeni s strani tretjih oseb v času zavarovalnega kritja.

## 11. člen - ODPOVED ZAVAROVALNE POGODBE

- (1) Če trajanje zavarovanja ni določeno v pogodbi, sme vsaka stranka od nje odstopiti z dnem zapadlosti premije, le da mora drugo stranko o tem pisno obvestiti najmanj en mesec pred zapadlostjo premije. Velja, da trajanje zavarovanja ni določeno, če je v pogodbi dogovorjen rok trajanja z možnostjo, da se pogodba podaljšuje za enako časovno obdobje, če stranki pred zapadlostjo premije ne odpovesta pogodbe.
- (2) Če je zavarovanje sklenjeno za več kot 3 leta, sme po preteku tega časa vsaka stranka z odpovednim rokom šestih mesecev odstopiti od pogodbe tako, da to pisno sporoči drugi stranki.

## 12. člen - SPREMEMBA ZAVAROVALNIH POGOJEV ALI PREMIJSKEGA CENIKA

- (1) Če zavarovalnica spremeni zavarovalne pogoje ali premijski cenik, mora o tem pisno obvestiti zavarovalca.
- (2) Če zavarovalec ne odpove zavarovalne pogodbe v tridesetih dneh od dneva obvestila, se novi zavarovalni pogoji oziroma premijski cenik uporabljajo od začetka naslednjega zavarovalnega leta.
- (3) Če zavarovalec zavarovalno pogodbo odpove, ta preneha veljati s potekom zavarovalnega leta, v katerem je zavarovalnica prejela odpoved.

## 13. člen - POSEBNE DOLOČBE

- (1) Zavarovalnica ima pravico, da kartic, izdanih posameznim imetnikom, ne sprejme v zavarovanje.
- (2) Za razmerje med zavarovancem in zavarovalnico se uporabljajo tudi določila Obligacijskega zakonika.

## 14. člen - PISNA OBLIKA

- (1) Dogovori, ki se nanašajo na vsebino zavarovalne pogodbe, so veljavni le, če so sklenjeni v pisni obliki.
- (2) Vsa obvestila in izjave, ki se dajejo po določbah zavarovalne pogodbe, morajo biti v pisni obliki.

## 15. člen - SPREMEMBA PODATKOV IN OBVEŠČANJE S STRANI ZAVAROVALNICE

- (1) Zavarovalec mora obvestiti zavarovalnico o spremembi svojega osebnega imena ali bivališča oziroma svojega podjetja ali sedeža v petnajstih dneh od dneva spremembe.
- (2) Če je zavarovalec spremenil svoje osebno ime ali bivališče oziroma svoje podjetje ali sedež, pa tega ni sporočil zavarovalnici, zadošča, da zavarovalnica obvestilo, ki ga mora sporočiti zavarovalcu, pošlje na naslov njegovega zadnjega znanega bivališča oziroma sedeža ali ga naslovi na zadnje znano ime oziroma podjetje.
- (3) Vročitev priporočenega obvestila, poslanega s strani zavarovalnice, se šteje za opravljeno petnajsti dan po tem, ko je pošiljka oziroma sporočilo o pošiljki dostavljeno zavarovalcu na naslov njegovega zadnjega znanega bivališča oziroma sedeža ali na njegovo zadnje znano ime oziroma podjetje.

## 16. člen - VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

- (1) Zavarovalec dovoljuje, da se v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, osebni podatki iz zavarovanja obdelujejo v zbirki podatkov, ki jo vzpostavi, vodi in vzdržuje zavarovalnica.
- (2) Zavarovalec dovoljuje zavarovalnici, da v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, obdeluje osebne podatke iz zavarovalne pogodbe in

dokumentov, nastalih ob izvajanju zavarovalne pogodbe, razen občutljivih osebnih podatkov, in sicer za namene neposrednega trženja, profiliranja strank in izvajanja bonitetnih programov zase in za družbe skupine Triglav v Sloveniji, ter jih posreduje v obdelavo za enake namene družbam skupine Triglav, ki se ukvarjajo z zavarovalniško dejavnostjo oziroma dejavnostjo zavarovalnega zastopanja ali posredovanja. Družbe skupine Triglav so navedene na vsakokratnem seznamu, dostopnem na [www.triglav.eu](http://www.triglav.eu).

- (3) Osebnostne podatke iz prejšnjih odstavkov, razen občutljivih osebnih podatkov, lahko za namene iz prejšnjih odstavkov obdelujejo tudi pooblaščenec družbe, s katerimi ima zavarovalnica sklenjene pogodbe o opravljanju storitev zavarovalnega zastopanja oziroma zavarovalnega posredovanja in pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov. Informacija o pooblaščenih družbah je dostopna na telefonski številki 080 555 555.
- (4) Zavarovalec lahko dovoljenje za obdelavo osebnih podatkov za namene iz 2. odstavka kadar koli prekliče s pisno zahtevo, poslano na naslov Zavarovalnica Triglav, d. d., Miklošičeva 19, 1000 Ljubljana.

#### 17. člen - PRITOŽBENI POSTOPEK

- (1) Zoper odločitev ali ravnanje zavarovalnice je dovoljena pritožba. Pritožba se vložijo pri tisti organizacijski enoti zavarovalnice, kjer je nastala domnevna kršitev. Pritožba se lahko odda osebno, po pošti ali na spletnih straneh [www.triglav.si](http://www.triglav.si).
- (2) Pritožbo obravnava pristojna pritožbena komisija v skladu s pravilnikom, ki ureja interni pritožbeni postopek. Odločitev pritožbene komisije je dokončna.

#### 18. člen - PRISTOJNOST V PRIMERU SPORA

- (1) V sporih, v katerih je tožena zavarovalnica, je poleg sodišča splošne krajevne pristojnosti pristojno tudi sodišče, na območju katerega ima tožnik stalno oziroma začasno prebivališče.
- (2) V sporih, v katerih je tožen zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec, je pristojno krajevno sodišče, na območju katerega ima zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec stalno ali začasno prebivališče.
- (3) Za spore v zvezi z zavarovalno pogodbo je poleg sodišča na podlagi posebnega sporazuma pristojna Arbitraža pri Zavarovalnici Triglav, d.d., e-naslov: [arbitraza@triglav.si](mailto:arbitraza@triglav.si), tel. +386 1 4747 547.
- (4) V skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov lahko potrošnik vložijo pobudo za rešitev spora z zavarovalnico tudi pri izbranem izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri Slovenskem zavarovalnem združenju (mediacijski center), e-naslov: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si), tel. +386 1 3009 381. Pobudo lahko vložijo, če je predhodno vložil pritožbo pri zavarovalnici, ki ji ni bilo ugodeno ali zavarovalnica o pritožbi ni odločila v 30 dneh. Zavarovalnica si pridržuje pravico do spremembe izbranega izvajalca, ki ga objavi na spletni strani [www.triglav.si](http://www.triglav.si).
- (5) Za obravnavanje kršitev dobrih poslovnih običajev zavarovalnic je pristojen varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu, ki deluje pri Slovenskem zavarovalnem združenju.