ZAVAROVALNICA TRIGLAV, D.D.
MIKLOŠIČEVA CESTA 19, LJUBLJANA

triglav

Splošni pogoji za kibernetsko zavarovanje osebnih računov in plačilnih kartic

I. odsek - Uvodne določbe

Vsi izrazi v pogojih, napisani s krepko pisavo, so opredeljeni izrazi in so opisani v 18.členu - Razlaga izrazov.

1. člen - Zavarovane nevarnosti

(1) V zavarovanje je mogoče vključiti enega ali več spodaj navedenih sklopov zavarovanih nevarnosti:
   1) socialni inženiring (II. odsek);
   2) goljufija pri spletnem nakupovanju (III. odsek);
   3) kraja identitete (IV. odsek);
   4) kibernetsko ustrahovanje (V. odsek).

(2) Obseg izbranih sklopov zavarovanih nevarnosti je določen na polici.

2. člen - Kdo se lahko zavaruje

Zavaruje se lahko **fizična oseba**, ki je imetnik **osebnega računa**, na katerega je vezana **plačilna kartica,** in ima stalno ali začasno prebivališče v Republiki Sloveniji ter je starejša od 18 (osemnajst) let.

II. odsek - Socialni inženiring

3. člen - Socialni inžiniring

(1) Zavarovalnica krije škodo, ki jo utrpi zavarovanec kot žrtev napada z uporabo socialnega inženiringa, pri katerem **tretja oseba** zavede **imetnika plačilne kartice**, da odpre ali se odzove na lažna elektronska sporočila, besedilna sporočila, telefonske klice in spletne strani, za katere se zdi, da prihajajo od legitimnih subjektov ali oseb, ki jih **imetnik plačilne kartice** pozna ali jim zaupa, ter ga spravi v zmoto in ga s tem zapelje, da prenese sredstva z **osebnega računa** na račun **tretje osebe**.

(2) Primeri takšnih prevar so med drugim: phishing (elektronska sporočila); smishing (besedilna sporočila); vishing (goljufiva posneta sporočila); spoofing (lažni telefonski klici).

4. člen - Splošne dolžnosti zavarovanca pred zavarovalnim primerom in po njem

(1) **Imetnik plačilne kartice** mora biti pri nakazilih, ki jih ne izvaja redno (mesečno, četrtletno), posebej pozoren:
   1) da je **tretja oseba**, ki sredstva zahteva, resnično tista, za katero se predstavlja;
   2) da je **tretja oseba** dejansko upravičena do prejema plačila.

(2) Če je zavarovanec žrtev napada socialnega inženiringa, mora:
   1) napad prijaviti policiji v Republiki Sloveniji v 24 urah, odkar jo je odkril;
   2) v 24 urah po odkritju napada obvestiti **ponudnika plačilnih storitev**, da lahko ta poskuša preprečiti izvedbo **plačilne transakcije** ali izslediti, kam so odšla sredstva;
   3) pri zavarovalnici prijaviti zavarovalni primer takoj, ko izve, da je bil žrtev socialnega inženiringa, vendar najpozneje v treh (3) dneh od dneva, ko je to ugotovil. Zavarovanec mora k prijavi zavarovalnega primera priložiti kopijo policijskega zapisnika ali potrdilo o prijavi policiji, če zapisnika oziroma potrdila ne more pridobiti, pa svojo izjavo o prijavi z navedbo policijske postaje, kjer je škodni dogodek prijavil, ter datumom in uro prijave.

5. člen - Nezavarovane nevarnosti

Zavarovalno kritje ni podano za zahtevke, ki neposredno ali posredno izvirajo iz naslednjega:
   1) nakazilo s poslovnega računa zavarovanca;
   2) **neodobrena plačilna transakcija**;
   3) goljufija pri spletnem nakupovanju, pri kateri se **imetniku plačilne kartice** lažno obljubijo blago, storitve in/ali finančne koristi v zameno za vnaprejšnje plačilo;
   4) zaupna ali romantična prevara, pri kateri se nekdo spoprijatelji z **imetnikom plačilne kartice**, z njim vzpostavi osebno povezavo ali se pretvarja, da ga zanima romantično razmerje, in ga prepriča, da mu nakaže sredstva z **osebnega računa**;
   5) **plačilna transakcija**, ki jo s **plačilno kartico** opravijo **družinski člani,** razen če je **družinski član pooblaščenec** zavarovanca, pri čemer so opravljene s **plačilno kartico**, ki je predmet zavarovanja, ali z **osebnega računa**, na katerem je pooblaščen.

III. odsek - Goljufije pri spletnem nakupovanju

6. člen - Goljufije pri spletnem nakupovanju

(1) Zavarovalnica krije škodo zavarovancu, kadar **imetnik plačilne kartice** na spletu od **tretje osebe** za osebno uporabo kupi predmet ali storitev, vendar se spletna stran ali trgovska platforma **spletnega trgovca** izkaže za lažno.

(2) Plačilo mora biti opravljeno s **plačilno kartico** ali z **osebnega računa** zavarovanca.

(3) Predmet ali storitev iz prvega odstavka tega člena pomeni kateri koli predmet ali storitev, ki ustreza naslednjim zahtevam:
   1) ne gre za znano ponarejeno ali lažno blago;
   2) ne gre za delnice, deleže, obveznice, valute ali digitalno premoženje;
   3) ne gre za blago, kupljeno z dobropisom ali bonom trgovine ali z možnostjo financiranja/leasinga, ali za blago, ki ni bilo plačano v celoti;
   4) ne gre za blago, kupljeno od **fizične osebe** z zasebno transakcijo;
   5) ne gre za blago, ki je bilo zaseženo ali razglašeno za nezakonito od katere koli vlade, carine ali drugega javnega organa;
   6) ne gre za živali ali živino;
   7) ne gre za nakit, ure, strelno orožje, plemenite kovine/drage kamne, umetnine, starine ali zbirateljske predmete;
   8) ni gotovina ali njeni ustrezniki, potovalni čeki ali vozovnice;
   9) ne spada med nepremičnine;
   10) ne gre za motorna vozila, motorna kolesa/skuterje, vodna plovila ali zrakoplove ter opremo in/ali dele, potrebne za njihovo delovanje ali vzdrževanje;
   11) ne temelji na naročnini, pri kateri zavarovanec plačuje mesečno pristojbino za storitve.

7. člen - Splošne dolžnosti zavarovanca pred zavarovalnim primerom in po njem

Če je zavarovanec žrtev goljufije pri spletnem nakupovanju, mora:
   1) goljufijo prijaviti policiji v Republiki Sloveniji v 24 urah, odkar jo je odkril;
   2) pri zavarovalnici prijaviti zavarovalni primer takoj, ko izve, da je žrtev te goljufije, najpozneje pa v treh (3) dneh od dneva, ko je ugotovil, da je žrtev goljufije. Zavarovanec mora k prijavi zavarovalnega primera priložiti kopijo policijskega zapisnika ali potrdilo o prijavi policiji, če zapisnika oziroma potrdila ne more pridobiti, pa svojo izjavo o prijavi z navedbo policijske postaje, kjer je škodni dogodek prijavil, ter datumom in uro prijave;
   3) dokazati povprečno skrbnost pri poskusu stopiti v stik s **spletnim trgovcem**, da bi zahteval vračilo ali povračilo stroškov spletnega nakupa;
   4) v 24 urah od odkritja goljufije obvestiti **ponudnika plačilnih storitev** zaradi zmanjšanja nadaljnje škode zaradi te goljufije;
   5) pri **ponudniku plačilnih storitev** vložiti zahtevek za povrnitev nastale škode ter ob prijavi zavarovalnega primera predložiti dokazilo, da je bil zahtevek zavrnjen.

8. člen - Nezavarovane nevarnosti

Zavarovalno kritje ni podano za zahtevke, ki neposredno ali posredno izvirajo iz naslednjega:
1) spletni nakupi, pri katerih so oblika plačila gotovina, kriptovaluta, bon ali točke nagradne igre;
2) **neodobrene plačilne transakcije** zaradi te goljufije, ki so posledica na primer kloniranja **plačilne kartice** zavarovanca ali kraje identitete;
3) spletni nakupi, ki so bili opravljeni na pristnih spletnih straneh.

IV. odsek - Kraja identitete

9. člen - Kraja identitete

(1) Zavarovalnica krije zavarovancu škodo iz drugega odstavka tega člena, nastalo zaradi kraje osebnih podatkov ali dokumentov, ki se nanašajo na identiteto zavarovanca, če pride do:
1) protipravne prilastitve denarja z **osebnega računa** zavarovanca in/ali
2) sklenitve pravnega posla v imenu in za račun zavarovanca, na podlagi katerega je zavarovanec odgovoren za plačilo blaga ali storitev.

(2) Zavarovancu se povrnejo:
1) razumni in potrebni stroški pravnega svetovalca, ki pomaga zavarovancu:
- zaustaviti nadaljnjo uporabo identitete zavarovanca;
- obnoviti bonitetno oceno zavarovanca;
- obnoviti **osebni račun** oziroma račun za elektronski denar zavarovanca;
- spremeniti ali popraviti zapise o pravem imenu ali identiteti zavarovanca;
- z zastopanjem v pravdnem postopku, ki ga proti zavarovancu začne upnik ali drug subjekt, ki deluje v imenu upnika, zaradi plačila terjatev iz pravnih poslov, sklenjenih v imenu in za račun zavarovanca s krajo oziroma zlorabo identitete zavarovanca;
- vložiti redna in izredna pravna sredstva proti sodbam, ki so bile proti zavarovancu neupravičeno izdane v pravdnem postopku glede plačila terjatev iz pravnih poslov, sklenjenih v imenu in za račun zavarovanca s krajo oziroma zlorabo identitete zavarovanca;
2) izguba osebnega dohodka, do katerega je zavarovanec upravičen zaradi časa, v katerem je zaradi kraje identitete izostal z dela.

10. člen - Nezavarovane nevarnosti

Zavarovalno kritje ni podano za zahtevke, ki neposredno ali posredno izvirajo iz naslednjega:
1) povrnitev sredstev, ki so bila zavarovancu odvzeta s **plačilnimi transakcijami** zaradi kraje zavarovančeve identitete;
2) kakršna koli škoda, ki izhaja iz kakršne koli poslovne dejavnosti ali kraje poslovne identitete;
3) vse kazni ali globe, ki so posledica kraje in uporabe zavarovančeve identitete;
4) izguba dohodka, stroški ali izdatki v zvezi s kakršnim koli zahtevkom, ki ni dogovorjen v teh splošnih pogojih;
5) izguba ali odgovornost, ki je posledica goljufive uporabe zavarovančeve identitete za nakup, najem ali zakup motornega vozila ali za nakup ali najem kakršne koli lastnine ali nepremičnine, če je proti zavarovancu sprožen ali je bil sprožen civilni ali kazenski postopek.

11. člen - Splošne dolžnosti zavarovanca pred zavarovalnim primerom in po njem

Če je zavarovanec žrtev kraje identitete, mora:
1) krajo identitete prijaviti policiji v Republiki Sloveniji v 24 urah, odkar jo je odkril;
2) pri zavarovalnici prijaviti zavarovalni primer takoj, ko izve, da je žrtev kraje identitete, najpozneje pa v treh (3) dneh od dneva, ko je ugotovil, da je žrtev kraje identitete. Zavarovanec mora k prijavi zavarovalnega primera priložiti kopijo policijskega zapisnika ali potrdilo o prijavi policiji, če zapisnika oziroma potrdila ne more pridobiti, pa svojo izjavo o prijavi z navedbo policijske postaje, kjer je škodni dogodek prijavil, ter datumom in uro prijave.

V. odsek - Kibernetsko ustrahovanje

12. člen - Kibernetsko ustrahovanje

(1) Zavarovalnica krije stroške strokovnega svetovanja in zastopanja pravnih svetovalcev, ki zavarovancu pomagajo zatreti spletne vsebine v primeru:
1) kibernetskega nadlegovanja**,** ki pomeni nadlegovanje ali ustrahovanje na spletu z uporabo e-pošte, neposrednih sporočil, spletnih družbenih platform in spletnih mest, ki lahko pri zavarovancu povzročijo stisko in/ali strah pred nasiljem. Objava se mora zgoditi več kot petkrat, njena vsebina pa mora biti hudo žaljive narave, kar pomeni, da bi jo vsaka razumna oseba ocenila kot motečo, šokantno in/ali nemoralno, pri čemer mora biti več kot le žaljiva, neokusna ali kontroverzna; ali
2) kršitve zasebnosti, kar pomeni zlonamerno objavo zelo občutljivih zasebnih podatkov zavarovanca na spletu.

(2) Če pravni svetovalci v svoji strokovni vlogi po posvetovanju in priporočilih menijo, da:
1) lahko zavarovanec uveljavlja zahtevek za prenehanje nadlegovanja ali deljenja zasebnih podatkov v pravdnem postopku in
2) obstaja velika verjetnost, da bo sodišče takemu zahtevku ugodilo,
zavarovalnica krije stroške nadaljnjega pravnega svetovanja in zastopanja zavarovanca v pravdnem postopku.

(3) S tem zavarovanjem so kriti tudi stroški svetovanja kvalificiranega strokovnjaka po izbiri zavarovanca, ki je registriran pri Slovenski krovni zvezi za psihoterapijo, če po ugodilni sodni odločbi glede spletnega ustrahovanja osebni zdravnik ali usposobljen psiholog zavarovanca ugotovi, da je zavarovanec zaradi tega utrpel čustveno stisko ali duševno trpljenje.

13. člen - Nezavarovane nevarnosti

Zavarovalno kritje ni podano za zahtevke, ki neposredno ali posredno izvirajo iz naslednjega:
1) če ustrahovanje izvajajo **družinski člani** zavarovanca;
2) finančne izgube zavarovanca, ki se odražajo v njegovih poslovnih razmerjih, kot je nezmožnost opravljanja zaposlitve ali poklica oziroma nezmožnost ali zmanjšana možnost uresničevanja poslovnih interesov;
3) če gre za javno znane informacije ali informacije, ki jih je zavarovanec objavil sam.

VI. odsek - Skupne določbe

14. člen - Izključitve zavarovalnega kritja

Zavarovalnica škode ne povrne:
1) če je nastala na **osebnem računu** več kot dva meseca pred tem, ko je zavarovanec prijavil dogodek **ponudniku plačilnih storitev** in policiji;
2) če si jo lahko zavarovanec, razen od povzročitelja, tj. **tretje osebe**, povrne od druge odgovorne osebe, kot so **ponudnik plačilnih storitev**, izvajalec kartičnega plačilnega sistema itd.;
3) če je zavarovanec namerno prikril ali napačno navedel katero koli bistveno dejstvo ali okoliščino v zvezi z zavarovalnim primerom ali če je zavarovalnici posredoval lažne podatke;
4) če je posledica vojne, invazije, sovražnega dejanja tujega sovražnika (ne glede na to, ali je vojna razglašena), državljanske vojne, revolucije, vstaje ali vojaške oblasti, nacionalizacije, zaplembe, zasega od vladnega, nadzornega, sodnega ali drugega organa, ki deluje v skladu z zakonskimi pooblastili;
5) če je posledica loterije, tekmovanja, promocijske igre ali drugih iger na srečo;
6) če je posledica nezakonite dejavnosti, ki jo zavarovanec izvaja zavestno ali nezavedno;
7) če jo je namerno povzročil zavarovanec ali zavarovančev **družinski član**;
8) če je posledica morebitnega **množičnega kibernetskega napada**;
9) če zavarovanec krši svoje dolžnosti, dogovorjene v teh splošnih pogojih.

15. člen - Zavarovalna vsota

Obveznost zavarovalnice za posamezen zavarovalni primer je določena z višino dogovorjene zavarovalne vsote. Zavarovalnica izplača iz vseh zavarovalnih primerov do posameznega zavarovanca v enem zavarovalnem letu (12 mesecih) zavarovalnino največ v skupni višini, kot je dogovorjena na zavarovalni polici (letni agregat).

16. člen - Zavarovalni primer

(1) Zavarovalni primer je socialni inženiring, goljufija pri spletnem nakupovanju, kraja identitete ali kibernetsko ustrahovanje**.**

(2) Pri kibernetskem zavarovanju **osebnih računov** in **plačilnih kartic** se šteje, da je zavarovalni primer nastal v trenutku, ko je nastal škodni dogodek, zaradi katerega je zavarovanec utrpel škodo. Zavarovalnica ima obveznost izplačila škode, samo če je do zavarovalnega primera prišlo med trajanjem zavarovanja in je zavarovanec v času nastanka zavarovalnega primera **imetnik osebnega računa.**

17. člen - Soudeležba zavarovanca

Zavarovanec je pri vsakem zavarovalnem primeru soudeležen z odbitno franšizo v višini 50 EUR.

18. člen - Razlaga izrazov

- **Družinski člani**
  zavarovančev zakonec, zunajzakonski partner, sorodnik v ravni liniji (starši, otroci, stari starši, vnuki) ali stranski liniji do drugega kolena (bratje, sestre, bratranci, sestrične, strici, tete, nečaki, nečakinje ipd.) ter posvojenci in rejniki.

- **Fizična oseba**
  potrošnik, ki deluje za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

- **Imetnik plačilne kartice**
  fizična oseba, ki ji je izdana **plačilna kartica** kot imetniku **osebnega računa** ali kot **pooblaščencu** na **osebnem računu** zavarovanca.

- **Množični kibernetski napad**
  dejanje, katerega namen je prizadeti več oseb zaradi kakršne koli enkratne sistemske napake, zlonamerne programske opreme, kraje, zlorabe, nepravilnega ravnanja in/ali vdora v katere koli podatke in/ali zbirke podatkov in/ali druge oblike shranjevanja pod nadzorom organizacij zasebnega in javnega sektorja (vključno z zavarovalcem ali katero koli njegovo podružnico in/ali hčerinsko družbo), za katere so odgovorne in/ali ima podjetje sklenjeno ustrezno zavarovanje.

- **Neodobrena plačilna transakcija**
  plačilna transakcija, ki jo je izvedel **ponudnik plačilnih storitev,** ne da bi zavarovanec ali njegov **pooblaščenec** podal soglasje za njeno izvedbo.

- **Osebni račun**
  plačilni račun, ki ga **ponudnik plačilnih storitev** odpre **fizični osebi** in se uporablja za izvajanje **plačilnih transakcij** ter ni namenjen izključno poslovni dejavnosti.

- **Plačilna kartica**
  debetna kartica, kartica z odloženim plačilom, kreditna revolving kartica, kreditna kartica s plačilom na obroke ali druga kartica, ki jo izda **ponudnik plačilnih storitev** zavarovancu ali **pooblaščencu** za opravljanje plačilnih storitev, ki ni namenjena poslovni dejavnosti in je vezana na zavarovančev **osebni račun**.

- **Plačilna transakcija**
  dejanje prenosa denarnih sredstev, ki ga odredi zavarovanec ali njegov **pooblaščenec**, pri čemer je izvedba plačilne transakcije prek **ponudnika plačilnih storitev** neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

- **Ponudnik plačilnih storitev**
  banka, podružnica banke, hranilnica ali družba za izdajo elektronskega denarja, ki izpolnjuje pogoje za opravljanje plačilnih storitev v skladu z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih na območju Republike Slovenije.

- **Pooblaščenec**
  fizična oseba, ki je pooblaščena na **osebnem računu** zavarovanca ali ji je izdana **plačilna kartica**, vezana na **osebni račun** zavarovanca.

- **Spletni trgovec**
  trgovsko podjetje, ki prodaja blago neposredno potrošnikom v trgovinah in/ali na spletu, vključno s platformami za e-trgovino, prek katerih tretje osebe prodajajo svoje blago.

- **Tretja oseba**
  katera koli oseba, ki ni zavarovanec ali zavarovančev **družinski član,** pri čemer je lahko pravna ali **fizična oseba.**

19. člen - Skupna določila splošnih pogojev

Sestavni del zavarovalne pogodbe so tudi skupna določila splošnih pogojev z oznako, ki je navedena na polici, če niso v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.