

## Uslovi za osiguranje finansijskih gubitaka nastalih zloupotrebom platnih i kreditnih kartica i nekih drugih opasnosti (Secure Wallet)

### I UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

- (1) Ovi Uslovi za osiguranje finansijskih gubitaka nastalih zloupotrebom platnih i kreditnih kartica i nekih drugih opasnosti (u daljem tekstu: Uslovi) sastavni su deo ugovora o osiguranju finansijskih gubitaka nastalih zloupotrebom platnih i kreditnih kartica i nekih drugih opasnosti (u daljem tekstu: ugovor o osiguranju), koji ugovarač osiguranja zaključuje sa akcionarskim društvom za osiguranje (u daljem tekstu: osiguravač).
- (2) Pojedini izrazi u ovim uslovima imaju sledeća značenja:
- 1) **„Osiguravač“** – akcionarsko društvo za osiguranje sa kojim je zaključen ugovor o osiguranju.
  - 2) **„Ugovarač osiguranja“** – lice koje sa osiguravačem zaključuje ugovor o osiguranju.
  - 3) **„Osiguranik“** – lice koje po osnovu zaključenog ugovora o osiguranju ima pravo na naknadu iz osiguranja u skladu sa ovim uslovima. Ako nije drugačije ugovoreno, smatra se da je osiguranik pravno ili fizičko lice koje je vlasnik računa za koga je izdata kartica u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 12. stava (4) i stava (6) ovih uslova, odnosno korisnik kartice u slučaju nastanka osiguranog slučaja iz člana 12. stava (5) ovih uslova.
  - 4) **„Premija“** – iznos koji se plaća za osiguranje po ugovoru o osiguranju.
  - 5) **„Polisa“** – isprava o osiguranju.
  - 6) **„Izdavalac kartice“** – banka ili druga finansijska institucija koja izdaje kartice u skladu sa zakonom i pravilima koji regulišu oblast poslovanja sa karticama, kao i u skladu sa ugovorom o korišćenju kartice. Uslov za zaključenje osiguranja u skladu sa ovim uslovima je da izdavalac kartice raspolaze tehničkim sredstvima da prima hitna obaveštenja o nastanku osiguranog slučaja i mogućnost da izvrši blokiranje kartice 24 sata, 7 dana u nedelji.
  - 7) **„Kartica“** – platna ili kreditna kartica koju izdaje izdavalac kartice i koja predstavlja elektronsko sredstvo plaćanja u skladu sa odgovarajućim zakonskim odredbama, pravilnicima i aktima poslovne politike izdavaoca kartice.
  - 8) **„PIN kod“** – lični identifikacioni broj korisnika kartice, koji dodeljuje izdavalac kartice za svaku pojedinačnu karticu u skladu sa aktima svoje poslovne politike, a koji služi u svrhu identifikacije ovlašćenja za korišćenje kartice. Aktima poslovne politike izdavaoca kartice i ugovorom o korišćenju kartice mora biti predviđeno da je PIN kod poslovna tajna između izdavaoca kartice i korisnika kartice.
  - 9) **„Blokiranje kartice“** – mera izdavaoca kartice kojom se trajno onemogućava vršenje novčanih transakcija, tj. plaćanja putem izdate kartice.
  - 10) **„Vlasnik računa“** – pravno ili fizičko lice na čije ime je otvoren račun kod izdavaoca kartice, koje je vlasnik novčanih sredstava na tom računu, i koje sa tog računa može vršiti plaćanje putem kartice, u skladu sa aktima poslovne politike izdavaoca kartice i ugovorom o korišćenju kartice.
  - 11) **„Korisnik kartice“** – fizičko lice kome je na lični zahtev (ako je vlasnik računa) ili na zahtev i uz pismenu saglasnost vlasnika računa (ako nije vlasnik računa) izdata kartica na korišćenje u skladu sa ugovorom o korišćenju kartice.
  - 12) **„Ugovor o korišćenju kartice“** – ugovor zaključen između korisnika kartice i izdavaoca kartice kojim se, između ostalog, određuju:
    - uslovi i načini korišćenja kartice;
    - limiti plaćanja putem kartice;
    - obaveza korisnika kartice da svaki gubitak, nestanak, krađu, razbojništvo, otimanje, iznudu i druge događaje koji mogu dovesti do zloupotrebe kartice odmah po saznanju prijavi izdavaocu kartice telefonom, uz pismenu potvrdu prijave;
    - obaveza izdavaoca kartice da odmah nakon prijave događaja iz prethode tačke od strane korisnika kartice izvrši blokiranje kartice.
  - 13) **„Treće lice“** – sva lica koja nisu strana ugovora o osiguranju ili ugovora o korišćenju kartice, tj. sva lica koja nisu: ugovarač osiguranja, osiguravač, osiguranik, izdavalac kartice, vlasnik računa ili korisnik kartice. Ne smatraju se trećim licem u smislu ovih uslova bračni drug i ostali članovi domaćinstva ugovarača osiguranja, osiguranika, korisnika računa ili korisnika kartice, kao ni ostala lica koja su ova lica dužna da izdržavaju ili su zaposlena kod njih.
  - 14) **„Ključevi“** – ključevi sa pripadajućim bravama koji služe za otključavanje i zaključavanje vrata prebivališta ili boravišta, privatnog vozila i ličnog sefa korisnika kartice.
  - 15) **„Lični dokumenti“** – lični dokument (isprava) korisnika kartice: pasoš, lična karta, zdravstvena knjižica, vozačka dozvola i saobraćajna dozvola za vozilo koje je u vlasništvu korisnika kartice, koji je izdala nadležna insitucije Republike Srbije.

- 16) „**Torba**“ – ručna torba, torba za rame, torba oko struka, navlaka za karticu, ruksak, sportska torba, aktovka korisnika kartice.
  - 17) „**Novčanik**“ – novčanik ili torbica namenjени za čuvanje novca, eventualno kartica i ličnih dokumenata korisnika kartice.
  - 18) „**Skimming**“ – proces kopiranja magnetnog zapisa s magnetne trake kartice vezan uz postupak krađe podataka sa kartice prilikom njene upotrebe u nekoj zakonitoj transakciji i korišćenje duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Izdavaoca kartice.
- (4) U slučaju neslaganja neke odredbe uslova osiguranja i neke odredbe polise, primeniće se odredba polise, a u slučaju neslaganja neke štampane odredbe polise i neke njene rukopisne odredbe, primeniće se ova poslednja.

## II OPŠTE ODREDBE

### Zaključivanje ugovora o osiguranju

#### Član 2.

- (1) Ugovor o osiguranju može zaključiti ugovarač osiguranja.
- (2) Ugovor o osiguranju zaključuje se na osnovu usmene ili pismene ponude, a zaključen je kad ugovarač osiguranja i osiguravač potpišu polisu osiguranja.
- (3) Pored odredbi iz prethodnih stavova, za zaključenje ugovora o osiguranju važi i sledeće:
  - 1) Ugovor o osiguranju može se zaključiti i na osnovu pismene ponude osiguravača upućene ugovaraču osiguranja. Navedena pismena ponuda mora da sadrži sve bitne elemente ugovora o osiguranju (pre svega osigurane opasnosti, sume osiguranja, period trajanja), ove uslove osiguranja, visinu premije i rok za uplatu premije.
  - 2) Ugovor o osiguranju se smatra zaključenim kada ugovarač osiguranja uplati celokupan iznos premije osiguranja u predviđenom roku, navedenom u pismenoj ponudi iz prethodne tačke.
  - 3) Ugovor o osiguranju zaključen na ovaj način stupa na snagu istekom 24. časa dana kada banci ili organizaciji kod koje se vodi račun stigne novčana doznaka u korist osiguravača ili nalog (virman) banke ugovarača osiguranja odnosno organizacije kod koje se vodi račun ugovarača osiguranja da odobri računu osiguravača iznos na ime premije osiguranja označen u nalogu, a prestaje istekom 24. časa poslednjeg dana perioda osiguranja za koji je plaćena premija.

### Polisa osiguranja

#### Član 3.

- (1) U polisi osiguranja moraju se navesti: ugovorne strane, identifikacioni podaci o korisniku kartice, predmet osiguranja, opasnost obuhvaćena osiguranjem, trajanje osiguranja i period pokrića, suma osiguranja, premija i datum izdavanja polise. Ugovorne strane moraju potpisati polisu.
- (2) Osiguravač je dužan da upozori ugovarača osiguranja da su ovi uslovi osiguranja sastavni deo ugovora o osiguranju i, ako nisu štampani na samoj polisi, da mu preda njihov tekst.
- (3) Izvršenje obaveze iz prethodnog stava mora biti konstatovano na polisi.

### Trajanje ugovora o osiguranju

#### Član 4.

- (1) Ugovor o osiguranju se zaključuje sa određenim rokom trajanja:
  - 1) za vreme od jedne godine ili kraće – kratkoročno osiguranje
  - 2) za vreme preko jedne godine – višegodišnje osiguranje
- (2) Ugovor o osiguranju se može zaključiti i sa neodređenim rokom trajanja, traje do raskida ugovora (ugovor o osiguranju se produžava iz godine u godinu dok ga jedna od ugovornih strana ne raskine).
- (3) Ako se drugačije ne ugovori, ugovor o osiguranju stupa na snagu istekom 24. časa dana koji je u polisi iznačen kao početak osiguranja, a prestaje istekom 24. časa dana koji je u polisi naznačen kao dan isteka osiguranja, odnosno u skladu sa odredbama člana 2. stav (3) tačka 3) ovih uslova.

### Plaćanje premije

#### Član 5.

- (1) Ugovarač osiguranja dužan je da plati premiju osiguranja, a osiguravač je dužan da primi uplatu premije od svakog lica koje ima pravni interes da ona bude plaćena.
- (2) Premija se po pravilu plaća odjednom, prilikom zaključenja ugovora, ukoliko se drugačije ne ugovori.
- (3) Smatra se da je premija plaćena dana kada je njen iznos uplaćen na račun osiguravača.

### Sprečavanje osiguranog slučaja i spašavanje

#### Član 6.

- (1) Ugovarač osiguranja i/ili osiguranik dužan je da preduzme propisane, ugovorene i sve ostale mere potrebne da se spreči nastupanje osiguranog slučaja, a ako osigurani slučaj nastupi, dužan je da preduzme sve što je u njegovoj moći da se ograniče štetne posledice.
- (2) Osiguravač je dužan da nadoknadi troškove, gubitke i druge štete uzrokovane razumnim pokušajem da se otkloni neposredna opasnost nastupanja osiguranog slučaja, kao i pokušajem da se ograniče njegove štetne posledice, pa i kad su ti pokušaji ostali bez uspeha.
- (3) Ako ugovarač osiguranja ili osiguranik ne ispuni svoju obavezu sprečavanja osiguranog slučaja ili obavezu spašavanja, a za to nema opravdanja, obaveza osiguravača se smanjuje za onoliko koliko je nastala veća šteta zbog tog neispunjenja.
- (4) Osiguravač ima pravo da vrši kontrolu izvršenja odredaba o zaštitnim merama iz ovog člana.
- (5) Ako je određen ili ugovoren rok do koga treba sprovesti mere za sprečavanje ostvarenja ili povećanja opasnosti (preventivne mere), osiguraniku se isplaćuje naknada i kad je osigurani slučaj nastao do isteka tog roka i ako je šteta u uzročnoj vezi sa propisanim ili ugovorenim obavezama.

### **Način obaveštavanja**

#### **Član 7**

- (1) Sva obaveštenja i prijave koje je ugovarač osiguranja/osiguraničnik dužan da učini u smislu odredaba ovih uslova obavezno treba pismenim putem potvrditi ako su učinjene usmeno, telefonom, telegramom ili na neki drugi način.
- (2) Danom prijema obaveštenja ili prijave smatra se dan kad je primljeno obaveštenje odnosno prijava. Ako se obaveštenje ili prijava šalje preporučeno, danom prijema se smatra dan predaje pošti.
- (3) Sporazumi koji se odnose na sadržaj ugovora važe samo ako su zaključeni pismeno, osim u slučaju zaključenog ugovora o osiguranju u skladu sa članom 2. stav (3) ovih uslova, gde nakon zaključenja ugovora o osiguranju u skladu sa članom 2 stav (3) ovih uslova zaključeni sporazumi koji se odnose na sadržaj ugovora važe samo ako su zaključeni pismeno.

### **Promena adrese/naziva (firme)**

#### **Član 8.**

- (1) Osiguraničnik odnosno Ugovarač osiguranja je dužan da o promeni imena ili adrese prebivališta, ili o promeni naziva (firme) i sedišta (poslovnih prostorija), obavesti osiguravača u roku od 15 dana od dana nastale promene.
- (2) Ako osiguraničnik odnosno ugovarač osiguranja ne obavesti osiguravača o promenama iz prethodnog stava, za punovažnost obaveštenja dovoljno je da je osiguravač uputio osiguraničniku odnosno ugovaraču osiguranja preporučeno pismo prema poslednjim podacima o adresi stana ili poslovnih prostorija odnosno nazivu (firmi) kojima raspolaže.

### **Namera i prevara**

#### **Član 9.**

- (1) Osiguravač nije u obavezi da isplati ugovorenu naknadu iz osiguranja ako je ugovarač osiguranja, osiguraničnik, izdavalac kartice, vlasnik računa ili korisnik kartice namerno ili prevarom uzrokovao štetu.

### **Pravna situacija posle nastanka osiguranog slučaja**

#### **Član 10.**

- (1) Za osigurane slučajeve u kojima je ugovorena ukupna suma osiguranja za period trajanja osiguranja, osiguravajuće pokrivenje prestaje nakon iscrpljenja navedene ukupne sume osiguranja za period trajanja osiguranja, isplatom jedne ili više naknada iz osiguranja.

### **Nadležnost u slučaju spora**

#### **Član 11.**

- (1) U slučaju spora između ugovarača osiguranja, osiguraničnika i osiguravača nadležan je stvarno nadležni sud prema mestu zaključenja ugovora o osiguranju.

## **III POSEBNE ODREDBE**

### **Osigurani slučaj**

#### **Član 12.**

- (1) Osigurani slučaj je događaj za koji se zaključuje ugovor o osiguranju. On mora biti budući, neizvestan i nezavisan od isključive volje ugovarača osiguranja, osiguraničnika, izdavaoca kartice, vlasnika računa ili korisnika kartice.
- (2) Osiguravač je obavezan da, u skladu sa ovim uslovima, nadoknadi štetu koja je posledica osigurane opasnosti protivpravnog oduzimanja kartice od strane trećih lica usled izvršenja nekog od kažnjivih dela predviđenih prekršajnim i krivičnim zakonodavstvom i drugim pozitivnim propisima, u nameri da njihovom neovlašćenom upotrebom sebi ili drugima pribavi protivpravnu imovinsku korist.
- (3) Ako se posebno ugovori, osiguravač je obavezan da, u skladu sa ovim uslovima, nadoknadi štetu koja je posledica osigurane opasnosti:
  - 1) protivpravnog oduzimanja ključeva korisnika kartice od strane trećih lica usled izvršenja nekog od kažnjivih dela predviđenih prekršajnim i krivičnim zakonodavstvom i drugim pozitivnim propisima, u nameri da njihovom neovlašćenom upotrebom sebi ili drugima pribavi protivpravnu imovinsku korist;
  - 2) protivpravnog oduzimanja torbe i novčanika korisnika kartice od strane trećih lica usled izvršenja nekog od kažnjivih dela predviđenih prekršajnim i krivičnim zakonodavstvom i drugim pozitivnim propisima, u nameri da njihovom neovlašćenom upotrebom sebi ili drugima pribavi protivpravnu imovinsku korist;
  - 3) protivpravnog oduzimanja ličnih dokumenata korisnika kartice od strane trećih lica usled izvršenja nekog od kažnjivih dela predviđenih prekršajnim i krivičnim zakonodavstvom i drugim pozitivnim propisima, u nameri da njihovom neovlašćenom upotrebom sebi ili drugima pribavi protivpravnu imovinsku korist;
  - 4) skimming-a.
- (4) U slučaju nastanka osigurane opasnosti protivpravnog oduzimanja kartice iz stava 2 ovog člana:
  - 1) smatra se da je do nastanka osiguranog slučaja došlo onog momenta kada je osiguraničnik pretrpeo finansijski gubitak u skladu sa članom 19. ovih uslova, kao posledicu osigurane opasnosti iz stava 2 ovog člana;
  - 2) osiguranim slučajem, u smislu ovih uslova, smatra se finansijski gubitak u skladu sa članom 19, pod uslovom da je navedeni finansijski gubitak nastao novčanom transakcijom fizičkom upotrebom kartice unutar vremenskog perioda od 24 časa do momenta kada je izdavalac kartice blokirao karticu;
  - 3) nastanak osiguranog slučaja se, pored ostalog, utvrđuje pismenim izveštajima izdavaoca kartice, iz kojih se nedvosmisleno može utvrditi ispunjenost uslova iz tačke 2) ovog stava.
- (5) U slučaju nastanka osigurane opasnosti protivpravnog oduzimanja ključeva, torbe, novčanika ili ličnih dokumenata iz stava 3 tačaka 1, 2 i 3 ovog člana:

- 1) smatra se da je do nastanka osiguranog slučaja došlo onog momenta kada je korisnik kartice pretrpeo finansijski gubitak u skladu sa članom 19. ovih uslova, kao posledicu navedenih osiguranih opasnosti;
  - 2) smatra se da je osigurani slučaj protivpravnog oduzimanja ključeva, torbe, novčanika i/ili ličnih dokumenata nastao samo ako nastane istovremeno sa protivpravnim oduzimanjem kartice.
- (6) U slučaju nastanka osigurane opasnosti skimming-a iz stava 3 tačka 4 ovog člana:
- 1) smatra se da je do nastanka osiguranog slučaja došlo onog momenta kada je osiguranik pretrpeo finansijski gubitak u skladu sa članom 19. ovih uslova, kao posledicu osigurane opasnosti iz stava 3 tačka 4 ovog člana;
  - 2) osiguranim slučajem, u smislu ovih uslova, smatra se finansijski gubitak u skladu sa članom 19, pod uslovom da je navedeni finansijski gubitak nastao kao posledica krađe (neovlašćenog očitavanja) podataka sa originala kartice i dalje neovlašćene upotrebe duplikata kartice unutar vremenskog perioda od 48 sati do momenta kada je izdavalac kartice blokirao karticu;
  - 3) nastanak osiguranog slučaja se, pored ostalog, utvrđuje pismenim izveštajima izdavaoca kartice, iz kojih se nedvosmisleno može utvrditi ispunjenost uslova iz tačke 2) ovog stava.

### **Isključenja iz osiguravajućeg pokrća**

#### **Član 13.**

- (1) Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi štetu niti bilo kakve troškove koji su nastali:
- 1) kao posledica bilo kog događaja koji nije osigurani slučaj u skladu sa ovim uslovima;
  - 2) kao posledica neovlašćenog, zlonamernog korišćenja kartice, korišćenja kartice sa ciljem prevare od strane osiguranika, ugovarača osiguranja ili korisnika kartice;
  - 3) kao posledica upada u informacioni sistem administratora podataka (izdavaoca kartice, trgovca, centra za obradu);
  - 4) kao posledica zloupotrebe kartice do koje je došlo pre nego što je korisnik kartice preuzeo karticu od izdavaoca kartice;
  - 5) kao posledica zloupotrebe kartice koja se izvršila u vremenu dok je pravo korišćenja kartice bilo obustavljeno ili po isteku roka važenja kartice;
  - 6) novčanim transakcijama putem računarskih mreža i interneta;
  - 7) kao posledica kloniranja kartice, pod kojim se podrazumeva upotreba fizičke kopije kartice ili kopiranih obeležja/podataka sa kartice na osnovu kojih je moguće izvršiti novčanu transakciju fizičkom upotrebom kopije (klona) kartice, za vreme u kojem je korisnik kartice u njenom stvarnom posedu, osim ukoliko nije ugovorena osigurana opasnost skimming-a iz člana 12 stav 3 tačka 4;
  - 8) zbog gubitka kartice, ključeva, torbe, novčanika i/ili ličnih dokumenata korisnika kartice, pod kojim se podrazumeva nestanak tj. gubitak vlasti nad karticom, ključevima, torbom, novčanikom ili ličnim dokumentima od strane korisnika kartice za koji je neizvesno da li je posledica postupanja trećeg lica, a koji može dovesti do njihovog neovlašćenog korišćenja od strane trećih lica;
  - 9) namerom ili grubom nepažnjom osiguranika ili korisnika kartice;
  - 10) davanjem kartice bilo kom trećem licu;
  - 11) nastankom bilo kojeg osiguranog slučaja iz člana 12. ovih uslova, koji nije prijavljen izdavaocu kartice u roku od jednog sata po saznanju za nastanak osigurane opasnosti;
  - 12) nastankom bilo kojeg osiguranog slučaja iz člana 12. ovih uslova, a da ista nije prijavljena nadležnom organu unutrašnjih poslova Republike Srbije (ukoliko se drugačije ne ugovori) u roku od sata po saznanju za nastanak osigurane opasnosti;
  - 13) korišćenjem kartice uz upotrebu PIN koda, osim u slučajevima:
    - kada je treće lice primoralo korisnika kartice da pokaže ili saopšti PIN kod upotrebom sile ili pretnjom upotrebe sile protiv korisnika kartice, u slučajevima protivpravnog oduzimanja, što se potvrđuje policijskim zapisnikom;
    - kada se osigurana opasnost desila u roku od 12 sati od momenta kada je korisnik kartice poslednji put upotrebio PIN kod na javnom mestu, što se potvrđuje pismenim izveštajem izdavaoca kartice i korisnika kartice;
    - kada se osigurani slučaj desio u roku od 12 sati od momenta kada je treće lice došlo u posed kartice i PIN koda tako što je izvršilo provalnu krađu u objekat koji je mesto stanovanja korisnika kartice;
  - 14) intervencijom državnih organa ili drugih organa vlasti;
  - 15) kao posledica ugovornih ili drugih kazni;
  - 16) kao posledica obračuna kamata ili kamata i drugih troškova u vezi sa kašnjenjem u plaćanju;
  - 17) prekoračenjem dozvoljenih minusa korisnika računa;
  - 18) zbog bilo kog događaja do kojeg je došlo pre nego što je korisnik kartice preuzeo karticu;
  - 19) zbog izdavanja kartice licu koje nije korisnik kartice u skladu sa ovim uslovima;
  - 20) zbog bilo kog događaja do kojeg je došlo pre početka osiguranja;
  - 21) korišćenjem kartice od bilo kog lica koje nije treće lice u smislu ovih uslova;
  - 22) kao rezultat bilo kojih posrednih šteta u vezi sa korišćenjem kartice;
  - 23) kao rezultat ratnih ili terorističkih dejstava, vanrednog stanja, štrajkova, civilnih i vojnih nemira;
  - 24) kao rezultat nereda, pobuna, revolucija, manifestacija i demonstracija;

### **Teritorijalno pokrće**

#### **Član 14.**

- (1) Ako se drugačije ne ugovori, osiguranje u skladu sa ovim uslovima važi na teritoriji Republike Srbije.
-

### Početak i prestanak obaveze osiguravača

#### Član 15.

- (1) Obaveza osiguravača u skladu sa ovim uslovima počinje po isteku 24.00 časa dana koji je u polisi osiguranja označen kao početak osiguranja ako je do toga dana plaćena premija, inače po isteku 24.00 časa dana kada je plaćena premija osiguranja, ako se ne ugovori drugačije.
- (2) Ako je ugovoreno plaćanje premije u ratama, i ako nije drugačije ugovoreno, obaveza osiguravača u skladu sa ovim uslovima počinje po isteku 24.00 časa dana koji je u polisi osiguranja označen kao početak trajanja osiguranja ako je do tada plaćena prva rata premije, inače po isteku 24.00 časa dana kada je plaćena prva rata premije.
- (3) Početak obaveze osiguravača iz prethodnih stavova važi ako je do tada korisniku kartice kartica fizički uručena i aktivirana od strane izdavaoca kartice, u protivnom obaveza osiguravača počinje istekom 24. časa dana kada je korisniku kartice ista fizički uručena i aktivirana uz ispunjenje uslova definisanih stavovima (1) i (2) ovog člana.
- (4) Obaveza osiguravača u skladu sa ovim uslovima prestaje istekom 24. časa dana koji je u polisi označen kao dan isteka osiguranja, ili datumom raskida ugovora o osiguranju u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.
- (5) Obaveza osiguravača prestaje i pre roka navedenog u stavu (4) ovog člana u slučaju:
  - 1) isteka važenja kartice;
  - 2) ukidanja prava na korišćenje kartice u skladu sa ugovorom o korišćenju kartice i aktima poslovne politike ugovarača osiguranja;
  - 3) lažnog predstavljanja, pokušaja ili izvršenja prevare ili zle namere ugovarača osiguranja, osiguranika ili korisnika kartice, kada obaveza osiguravača prestaje momentom utvrđivanja navedenih radnji;
  - 4) smrti osiguranika ili korisnika kartice, kada obaveza osiguravača prestaje danom smrti;
  - 5) blokiranja kartice – ako ista nije zamenjena drugom karticom, kada obaveza osiguravača prestaje momentom blokiranja kartice;
  - 6) iscrpljenjem ugovorene ukupne sume osiguranja.

### Suma osiguranja

#### Član 16.

- (1) Za pokriće osiguranog slučaja iz člana 12. stav (2) ovih uslova:
  - 1) Suma osiguranja se ugovara u fiksnom novčanom iznosu i predstavlja maksimalnu obavezu osiguravača po jednom osiguranom slučaju.
  - 2) Suma osiguranja po jednom osiguranom slučaju iz prethodnog stava ne može biti veća od limita kartice.
  - 3) Ukupna suma osiguranja predstavlja ukupnu obavezu osiguravača za sve osigurane slučajeve tokom trajanja osiguranja.
  - 4) Ukupna suma osiguranja se umanjuje isplatom svake pojedinačne naknade iz osiguranja. Nakon iscrpljenja ukupne godišnje sume osiguranja, osiguranje prestaje da važi.
- (2) Ukoliko se pored osnovnog pokrića iz člana 12 stav (4) posebno ugovori i pokriće iz člana 12 stav (6), oba pokrića

obuhvaćena su jedinstvenom sumom osiguranja utvrđenom na način predviđen prethodnim stavom. Ova jedinstvena suma osiguranja predstavlja ukupno pokriće za osiguranu opasnost protivpravnog oduzimanja kartice i za osiguranu opasnost skimming-a za sve osigurane slučajeve tokom trajanja osiguranja.

- (3) Za pokriće osiguranog slučaja iz člana 12. stav (3) ovih uslova:
  - 1) Suma osiguranja se ugovara u fiksnom novčanom iznosu, posebno za ključeve, posebno za lična dokumenta, posebno za torbu i novčanik, i predstavlja maksimalnu obavezu osiguravača po jednom osiguranom slučaju.
  - 2) Ukupna suma osiguranja predstavlja ukupnu obavezu osiguravača za sve osigurane slučajeve tokom trajanja osiguranja i ugovara se posebno za ključeve, posebno za lična dokumenta, posebno za torbu i novčanik
  - 3) Ukupna suma osiguranja se umanjuje isplatom svake pojedinačne naknade iz osiguranja. Nakon iscrpljenja ukupne godišnje sume osiguranja, osiguranje prestaje da važi.

### Obaveze ugovarača osiguranja, osiguranika, korisnika kartice i izdavaoca kartice kada nastane osigurani slučaj

#### Član 17.

- (1) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (6) ovih uslova, korisnik kartice i/ili osiguranik je dužan:
  - 1) da odmah, a najkasnije u roku od sata od saznanja, telefonom obavesti izdavaoca kartice, što će kasnije potvrditi i pismenim putem;
  - 2) da odmah, a najkasnije u roku od jednog sata od saznanja, obavesti policiju;
  - 3) da preduzme sve potrebne mere da umanji efekte nastanka osiguranog slučaja;
  - 4) da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana, obavesti osiguravača.
- (2) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (6) ovih uslova, izdavalac kartice je dužan:
  - 1) da odmah nakon prijema obaveštenja od korisnika kartice i/ili osiguranika, izvrši blokiranje kartice;
  - 2) da evidentira tačan datum, čas i minut dostavljanja navedenog obaveštenja, kao i datum, čas i minut blokiranja kartice.
  - 3) da posebno evidentira sve transakcije načinjene karticom u roku od 24 časa do momenta blokiranja kartice u slučaju osiguranog slučaja u skladu sa članom 12. stav (4);
  - 4) da posebno evidentira sve transakcije načinjene karticom u roku od 48 sati do momenta blokiranja kartice (u slučaju osiguranog slučaja u skladu sa članom 12. stav (6));
  - 5) da preduzme sve potrebne mere da umanji efekte nastanka osiguranog slučaja.
- (3) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (5) ovih uslova, korisnik kartice i/ili osiguranik je dužan:

- 1) da odmah, a najkasnije u roku od jednog sata od saznanja, obavesti policiju;
- 2) da preduzme sve potrebne mere da umanjí efekte nastanka osiguranog slučaja;
- 3) da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana, obavesti osiguravača.

#### **Obezbeđenje minimuma dokazne dokumentacije**

##### **Član 18.**

- (1) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (6) ovih uslova, osiguranik je dužan da obezbedi minimum dokazne dokumentacije i to:
  - 1) pismenu izjavu korisnika kartice o danu, času i minutu nastanka osigurane opasnosti;
  - 2) pismeni izveštaj izdavaoca kartice o danu, času i minutu prijave osiguranog slučaja izdavaocu kartice;
  - 3) izveštaj policije o prijavi osiguranog slučaja;
  - 4) pismeni izveštaj ili overen izvod iz računarskog sistema izdavaoca kartice o danu, času i minutu blokiranja kartice;
  - 5) pismeni izveštaj ili overen izvod iz računarskog sistema izdavaoca kartice o svim transakcijama sa računom osiguranika u periodu od 24 časa (u slučaju osiguranog slučaja u skladu sa članom 12. stav (4), odnosno u periodu od 48 sati (u slučaju osiguranog slučaja u skladu sa članom 12. stav (6)), do momenta blokiranja kartice, sa podacima o datumu, času i minutu transakcije i podacima o mestu transakcije.
- (2) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (5) ovih uslova, osiguranik je dužan da pored dokazne dokumentacije navedene u stavu (1) ovog člana obezbedi sledeća dokumenta:
  - 1) račun ovlašćenog servisa o zameni ključeva i brave;
  - 2) kopiju potrebne dokumentacije za izdavanje novih ličnih dokumenata i potvrde o uplati neophodnih troškova za izdavanje ličnih dokumenata.
  - 3) račun za kupovinu nove torbe i/ili novčanika.
- (3) U svrhu utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja i okolnosti pod kojima je isti nastao, osiguravač zadržava pravo da traži dodatnu dokumentaciju od ugovarača osiguranja, osiguranika, izdavaoca kartice ili korisnika kartice.

#### **Obaveze osiguravača kada nastane osigurani slučaj**

##### **Član 19.**

- (1) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (6) ovih uslova:
  - 1) obaveza osiguravača je da osiguraniku nadoknadi finansijske gubitke nastale usled osiguranog slučaja u skladu sa ovim uslovima, na osnovu minimuma dokazne dokumentacije iz člana 18. ovih uslova.

- 2) pod finansijskim gubitkom iz prethodne tačke podrazumeva se umanjeње iznosa na računom vlasnika računa neovlašćenim korišćenjem kartice od strane trećih lica, tj. neovlašćena novčana transakcija sa računom vlasnika računa upotrebom kartice od strane trećih lica, kao i neophodni troškovi izdavanja nove kartice.
  - 3) visina naknade odgovara stvarnim finansijskim gubicima iz prethodnih tačaka, a najviše do sume osiguranja iz člana 16. ovih uslova.
- (2) Kada nastane osigurani slučaj u skladu sa članom 12. stav (5) ovih uslova obaveza osiguravača je da nadoknadi:
    - 1) stvarne troškove izrade novih ključeva i brava ako je zamena brava tehnički neophodna, na osnovu minimuma dokazne dokumentacije iz člana 18. ovih uslova;
    - 2) troškove izrade novih ličnih dokumenata, na osnovu minimuma dokazne dokumentacije iz člana 18. ovih uslova;
    - 3) troškove kupovine nove torbe i/ili novčanika, na osnovu minimuma dokazne dokumentacije iz člana 18. ovih uslova;
    - 4) visina naknade odgovara stvarnim finansijskim gubicima iz prethodnih tačaka, a najviše do sume osiguranja iz člana 16. ovih uslova.

#### **Ugovoreni samoprídržaj (franšiza)**

##### **Član 20.**

- (1) Ako je ugovoreno da osiguranik sam snosi jedan deo štete (ugovoreni samoprídržaj, franšiza) u svakom osiguranom slučaju, osiguranik će sam snositi ugovoreni deo iznosa naknade iz osiguranja.

#### **Primena ovih uslova**

##### **Član 21.**

- (1) Ovi uslovi se primenjuju na osiguranje finansijskih gubitaka nastalih zloupotrebom platnih i kreditnih kartica i nekih drugih opasnosti.
- (2) Na ugovor o osiguranju primenjuju se i ostale kogentne odredbe Zakona o obligacionim odnosima (Glava XXVII – Osiguranje) dok se dispozitivne odredbe primenjuju ako pojedina pitanja na koja se odnose nisu drugačije regulisana ovim uslovima
- (3) Uslovi stupaju na snagu danom donošenja od strane osiguravača.

Datum početka primene: 01.04.2016.

---