

## Program osiguranja korisnika Lovćen banke

Ukoliko ste korisnik platne kartice Lovćen banke AD Podgorica zaštićeni ste od zloupotrebe kartice od strane trećeg lica. Ovim postajete još jedan bezbrižan klijent/kinja SAVA osiguranja AD – člana SAVA RE Grupe i Lovćen banke AD Podgorica. Usluge osiguranja važe dok god ste korisnik/ca i imate aktivnu karticu Lovćen banke. Vaši Lovćen banka i Sava osiguranje Vas štite za slučaj:

### 1. Zloupotrebe kartice od strane trećih lica;

Maksimalna pokrivača navedena su u tabelama niže.

#### 1.1 Osiguranje od finansijskih gubitaka usljed zloupotrebe kartice od strane trećih lica i skimming

- **Osiguranje zloupotrebe platne kartice** – osiguravač nadoknađuje štetu u iznosu obavljenih transakcija, kao posljedica zloupotrebe izgubljene ili protivpravno otuđene kartice.
- **Skimming** - osiguranim slučajem, smatra se finansijski gubitak koji je nastao kao posljedica 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.

Suma osiguranja	Do limita kartice, max 1,000 €
Teritorijalno pokrivača	Cijeli svijet

#### 1.2 Trošak zamjene ključeva i pripadajućih ključaonica sa istovjetnom novom

Osiguranjem su pokriveni troškovi zamjene ključeva od stana/auta i pripadajućih ključaonica sa istovjetnim novim, ako su protivpravno otuđeni ili izgubljeni istovremeno sa platnom karticom.

Ukoliko su ključevi od auta istovremeno izgubljeni sa platnom karticom, nadoknađuju se troškovi zamjene ključa od auta u vlasništvu osiguranika što se dokazuje podacima sa saobraćajne dozvole ili ugovorom o kupoprodaji/dobijenom punomoćju; Ukoliko su ključevi od stana istovremeno izgubljeni sa platnom karticom, nadoknađuju se troškovi zamjene ključeva od stana i pripadajućih ključaonica na adresi prebivališta osiguranika. Dokaz o prebivalištu se utvrđuje na osnovu prijavljene adrese osiguranika u banci.

Suma osiguranja	100 €
Teritorijalno pokrivača	Cijeli svijet

#### 1.3 Trošak izdavanja novih ličnih dokumenata

Osiguranjem su pokriveni troškovi za ponovnu izradu ličnih dokumenata kao što su lična karta, pasoš, saobraćajna i vozačka dozvola, ako su protivpravno otuđeni ili izgubljeni istovremeno sa platnom karticom.

Suma osiguranja	100 €
Teritorijalno pokrivača	Cijeli svijet

#### 1.4 Trošak zamjene odnosno izdavanja nove kartice

Osiguranjem su pokriveni troškovi izdavanja nove kartice nastale usljed protivpravnog otuđenja ili gubitka kartice.

Suma osiguranja	15 €
Teritorijalno pokrivača	Cijeli svijet

#### 1.5 Zloupotreba na internetu i sajtovima koji podržavaju 3D autentifikaciju

Osiguravač nadoknađuje štetu u slučaju zloupotrebe na internetu, na sajtovima koji podržavaju 3D autentifikaciju (verifikacija transakcije slanjem određenog koda na broj telefona)

Suma osiguranja	250 €
Teritorijalno pokrivača	Cijeli svijet

#### Prijava osiguranog slučaja – Zloupotreba kartica

Prilikom nastanka osiguranog slučaja – zloupotrebe kartice, potrebno je odmah prijaviti zloupotrebu banci, MUP-u kao i Društvu za osiguranje u najbližoj filijali / kancelariji ili putem pošte, telefona, elektronske pošte.

Za potrebe pružanja usluge osiguranja korisnicima Lovćen platne kartice, Lovćen Banka će lične podatke korisnika koje posjeduje dostavljati osiguravajućem društvu i trećim licima koja po zakonu i prirodi svog posla moraju imati pristup tim podacima, na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji.

SAVA osiguranje će obrađivati samo one lične podatke korisnika koji su nužni za svrhe osiguranja, u skladu sa važećom regulativom iz oblasti zaštite ličnih podataka. Korisnik Lovćen platne kartice ima pravo na pristup, ispravljanje i brisanje ličnih podataka koji se obrađuju. Ukoliko korisnik ne obavijesti Banku pisanim putem da se protivi dostavljanju i obradi podataka od strane SAVA osiguranja, smatraće se da je saglasnost data.

Više informacija možete dobiti na [www.lovcenbanka.me](http://www.lovcenbanka.me) ili 19993.

S poštovanjem, Lovćen Banka AD Podgorica i SAVA osiguranja AD.

# Osiguranje kartica – Osiguranje zloupotrebe platnih kartica

Dokument sa ključnim informacijama



Društvo: Sava osiguranje AD

E-mail: info@sava.co.me; Website: www.sava.co.me; Call centar: +382 (0) 20 40 30 20; PIB: 02303388,

Društvo za osiguranje je regulisani subjekt nad kojim nadzor vrši Agencija za nadzor osiguranja Crne Gore.

**Proizvod: Osiguranje zloupotrebe platnih kartica**

Ovaj dokument sadrži ključne informacije o ovom proizvodu osiguranja, kao i pomoć u razumijevanju osnovnih karakteristika i u cilju lakšeg poređenja sa drugim proizvodima osiguranja. Ovaj dokument nije promotivni materijal, potpune informacije o ovom proizvodu možete naći u drugim dokumentima (ponudi ili polisi osiguranja, Opštim uslovima za osiguranje u slučaju zloupotrebe platne kartice OU-ZPK-01 ili posebnim pripadajućim klauzulama).

**Vrsta osiguranja:** Osiguranje zloupotrebe platnih kartica



## Pokriće osiguranja

### Zloupotreba platnih kartica

Ovim osiguranjem pokriva se šteta koju osiguranik pretrpi zbog zloupotrebe platne kartice pri gubitku ili protivpravnom otuđenju od strane trećih lica. Osiguranjem su obuhvaćene sve platne kartice koje je izdala banka osiguraniku kao vlasniku računa, a najviše do ugovorenog limita pokrića.

Osigurani rizici:

- Zloupotreba kartica uključujući i *skimming*,
- Zloupotreba na internetu i sajtovima sa 3D autentifikacijom,
- Trošak izdavanja novih dokumenata,
- Trošak zamjene ključeva i ključaonica,
- Trošak zamjene/izdavanja nove kartice.



## Gdje sam pokriven

Osiguravajuće pokriće važi na teritoriji cijelog svijeta



## Šta nije pokriveno osiguranjem?

Osiguravač nije u obavezi ako je šteta nastala iz ili u vezi sa nekim od sljedećih uzroka:

### Zloupotreba platne kartice :

- ✗ koju osiguranik prouzrokuje namjerno ili velikom nemarnošću;
- ✗ ako je osiguranik sam uručio karticu drugom licu ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđio i na taj način omogućio neovlašćeno korišćenje kartice;
- ✗ koja je nastala upotrebom nevažeće, otkazane ili blokirane platne kartice;
- ✗ ako se korisnik kartice ponašao suprotno uslovima definisanim Ugovorom zaključenim sa bankom;
- ✗ kao posljedica upada u informacioni sistem administratora podataka (ugovarača osiguranja, trgovca, centra za obradu itd.);
- ✗ kao posljedica zloupotrebe kartice do koje je došlo prije nego što je korisnik kartice preuzeo karticu od ugovarača osiguranja;
- ✗ Sva ostala isključenja, definisana pratećim uslovima osiguranja ili odredbama i klauzulama polise;



## Ograničenja pokrića

! Osiguravajuće pokriće je ograničeno ugovorenim osiguranim sumama.



## Koje su moje obaveze?

- Osiguranik/korisnik kartice je dužan sa karticom postupati brižno i u skladu sa odredbama ugovora zaključenim sa bankom.
- Osiguranik/korisnik kartice ne smije čuvati PIN kod tako da je dostupan trećem licu u slučaju protivpravnog oduzimanja kartice.
- Osiguranik i/ili korisnik kartice je dužan da svaki gubitak, nestanak, krađu, razbojništvo, otimanje, iznudu i druge događaje koji mogu dovesti do zloupotrebe kartice odmah po saznanju, a najkasnije u roku od jednog sata od saznanja, prijavi izdavaocu kartice telefonom; uz pisanu potvrdu prijave i da preduzme sve potrebne mjere da umanjí efekte mogućeg nastanka osiguranog slučaja;
- Ugovarač osiguranja je u obavezi da odmah po prijavi moguće zloupotrebe izvrši blokiranje kartice;
- Kad nastane osigurani slučaj, osiguranik/korisnik kartice je dužan da odmah a najkasnije u roku od 24 sata od saznanja obavijesti policiju odmah a najkasnije u roku od 3 dana obavijesti osiguravača;



## Kada i kako platiti osiguranje?

- Premija se plaća u trenutku ugovaranja osiguranja, ako se drugačije ne ugovori.
- Plaćanje premije je moguće ugovoriti u cjelosti ili u ratama, isključivo virtanskim putem.



## Datum početka i završetka pokriva

- Osiguravajuće pokriva počinje od trenutka aktiviranja platne kartice Lovćen banke.
- Osiguravajuće pokriva završava kada klijentu prestane svojstvo korisnika platne kartice u skladu sa uslovima poslovanja banke koji uređuju upravljanje sa karticama.



## Raskid ugovora

Ugovor o osiguranju prestaje da važi :

1. Ako ugovarač osiguranja premiju osiguranja, koja je dospjela na naplatu, ne plati po dospelosti, ili to učini bilo koje drugo zainteresovano lice, ugovor o osiguranju prestaje da važi po isteku roka od 30 dana kada je ugovaraču osiguranja uručeno preporučeno pismo osiguravača sa obavještenjem o dospelosti premije.
2. Ugovor o osiguranju prestaje da važi pisanom saglasnošću obje ugovorne strane.

## Kako se mogu žaliti?

Osiguranik koji smatra da mu je povrijeđen interes prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva ili u bilo kom drugom segmentu saradnje, može podnijeti prigovor Društvu:

- na e-mail adresu: [prigovori@sava.co.me](mailto:prigovori@sava.co.me) (za prigovore na odluke o rješavanju odštetnih zahtjeva),
- na e-mail adresu: [info@sava.co.me](mailto:info@sava.co.me) (za sve ostale prigovore na rad Društva),
- poštom na adresu: Ul. Svetlane Kane Radević broj 1, Podgorica,
- faxom na broj telefona: +382 20 234 008,
- u svim podružnicama Sava osiguranja AD na teritoriji Crne Gore. Spisak podružnica možete pronaći na sljedećem linku: <https://www.sava.co.me/me-me/map/>
- popunjavanjem online formulara na našem web sajtu: [www.sava.co.me](http://www.sava.co.me)

Prigovori na rad Društva rješavaju se u roku od osam od dana prijema prigovora.

Po prigovoru na rješavanje odštetnih zahtjeva, Komisija za prigovore osiguravača dužna je da u roku od 30 dana od dana prijema prigovora, donese odluku i o odluci obavijesti osiguranika.

Korisnik usluge osiguranja ima pravo da podnese prigovor Agenciji za nadzor osiguranja (ulica Moskovska 17A M/C1, Podgorica), ukoliko nije zadovoljan odlukom osiguravača.