

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ЗАСТРАХОВАНЕ НА ФИНАНСОВИ ЗАГУБИ, СВЪРЗАНИ С БАНКОВИ КАРТИ

Застраховката на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД Ви осигурява защита срещу рискове, свързани с ползването на банкова карта. Предлагаме Ви избор от различни покрития по отношение на неблагоприятни събития като злоупотреба с открадната карта, кражба на лични документи и ключове, грабеж на парични средства, изтеглени с банковата карта или в банков офис и други.

Застраховката осигурява възстановяване на отнетите парични средства и покрива разходите, направени от Вас за преиздаване на лични документи или възстановяване на ключове.

Застрахователното покритие се предоставя чрез групов застрахователен договор, сключен между застрахователя (банката издател на картата) и застрахователя („ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД). Можете да заявите желание да се присъедините към груповия договор съгласно неговите условия като подадете заявление пред банката и подпишете индивидуален застрахователен сертификат.

Настоящите общи условия са неразделна част от застрахователния договор. Те определят застрахователните покрития, изключенията, условията за сключване, промяна и прекратяване, както правата и задълженията на страните по договора. Конкретните параметри на договора са описани в груповата застрахователна полица и в застрахователния сертификат.

При настъпване на застрахователно събитие, е необходимо в срок от 7 (седем) работни дни от узнаването да ни уведомите за това чрез писмено уведомление (по образец), което се подава в офис на застрахователя (банката издател на картата) или на адреса по седалище на застрахователя.

Предоговорна информация съгласно изискванията на Кодекса за застраховането

„ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД е Застраховател със седалище в Република България и адрес на управление: град София 1463, бул. „Витоша“ № 89Б.

Ползвателите на застрахователни услуги могат да подават жалби във връзка с претенции за изплащане на застрахователни обезщетения във всяко териториално поделение на застрахователя (ЦУ, главна агенция, агенция, офис) в писмена форма или на имейл: clients@dzi.bg. Правилата на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД за уреждане на претенции по чл. 104, ал. 1 от КЗ са публикувани на корпоративния сайт на дружеството: www.dzi.bg в секция „Помощ при щета“.

Ползвателите на застрахователни услуги могат да подават жалби във връзка със застрахователната дейност пред Комисията за финансов надзор и/или други компетентни държавни органи.

На територията на Република България споровете, свързани с предоставянето на застрахователни услуги могат да бъдат разгледани извънсъдебно в производство по Алтернативното решаване на спорове /АРС/ пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите или чрез медиация.

Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД е публикуван на корпоративния сайт на дружеството www.dzi.bg в секция „Корпоративна устойчивост“.

При продажба на застрахователните продукти възнаградението за разпространителя се изплаща от „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД, както следва:

- Трудово възнаграждение по реда на КТ за служители на застрахователя, извършващи директни продажби;
- Комисионно възнаграждение за застрахователни посредници.

Независимо от естеството на възнаградението, същото не променя размера на дължимата от ползвателя застрахователна премия.

Преди закупуване на застрахователен продукт от застрахователя или от посредник, действащ по възлагане на застрахователя, ползвателят може да поиска индивидуална оферта, при която да му бъде предоставен съвет по смисъла на чл. 324, ал. 1, т. 7 от Кодекса на застраховане.

Приложимият закон за застрахователни договори, сключени съгласно настоящите Общи условия, е българският закон.

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ЗАСТРАХОВАНЕ НА ФИНАНСОВИ ЗАГУБИ, СВЪРЗАНИ С БАНКОВИ КАРТИ

С настоящите Общи условия "ДЗИ – Общо застраховане" ЕАД, наричано по-нататък Застраховател, срещу платена застрахователна премия и при настъпване на покрит риск, приема да обезщети Застрахования за претърпени от него финансови загуби.

I. ПРЕДМЕТ НА ЗАСТРАХОВКАТА

1. Предмет на застраховката са претърпени от Застрахования финансови загуби, свързани с използването на притежавана от него банкова карта.
2. Застраховани по настоящите Общи условия са физически и юридически лица, притежатели на банкова карта, издадена от кредитна институция /Банка/.

II. ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПОКРИТИЯ (ПОКРИТИ РИСКОВЕ) И ТЕРИТОРИАЛНА ВАЛИДНОСТ

За покрит риск по застрахователния договор се считат финансовите загуби на Застрахования, описани в настоящите Общи условия и записани в застрахователната полица/сертификат, както следва:

ЗЛОУПОТРЕБА С БАНКОВА КАРТА

3. Застрахователят изплаща обезщетение за вредите от неправомерно използване от трети лица на изгубена или открадната през Периода на застрахователно покритие банкова карта. Покриват се загубите от всички дебитирания, извършени от момента на изгубването или Кражбата до момента на регистриране при Банката на искане за блокиране на Застрахованата карта. Застраховката покрива само преките и непосредствени финансови загуби, настъпили в рамките на не повече от 48 часа, предхождащи момента на блокиране на Застрахованата карта.

3.1. Изключения от покритието:

- 3.1.1. незаконно копиране на данни от карта за безкасово плащане с цел използването им без знанието на Застрахования;
- 3.1.2. изтегляне на парични средства с карта, различна от Застрахованата карта;
- 3.1.3. използване на картови данни за покупки в интернет;
- 3.1.4. не се дължи обезщетение за пропуснати ползи, неустойки, мораторни лихви, загуби на доход от курсови разлики, глоби, разходи за преиздаване на банкова карта, разходи за блокиране, отблокиране на банкова карта, разходи свързани с износване и неправилна експлоатация на картата, разходи за разкриване на нова разплащателна сметка.

ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА РАЗХОДИ

4. Застрахователят изплаща обезщетение за вредите от противозаконно отнемане или изгубване от Застрахования заедно с банковата карта на лични документи и ключове. Възстановяват се направените от Застрахования разходи за преиздаване на личните му документи и/или за възстановяване на изгубените или отнетите с тях ключове, включително разходите за замяна на външни брави.

ГРАБЕЖ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

5. Застрахователят изплаща обезщетение за вредите в случай на Грабеж, при който от Застрахования са отнети парични средства, изтеглени със Застрахованата карта от банкомат или офис на Банката. Възстановяват се преките финансови загуби на Застрахования в рамките на посочената в застрахователната полица/сертификат застрахователна сума (лимит) и до размера на изтеглените със Застрахованата карта и отнети в Грабежа парични средства. Покритието се предоставя и е в сила за период от 2 (два) часа, следващ момента на изтеглянето на паричните средства.

5.1. Изключения от покритието:

- 5.1.1. загуба, настъпила в резултат на събитие, различно от Грабеж;
- 5.1.2. изтегляне на парични средства с карта, различна от Застрахованата карта;
- 5.1.3. изтегляне на парични средства от лице, различно от Застрахования.
- 5.1.4. Косвени (непреки) вреди, вкл. разходите за лечение и други подобни.

ЗАЩИТЕНИ ПОКУПКИ

6. Застрахователят изплаща обезщетение за финансовите загуби, които Застрахованият е претърпял в 30 (тридесет) дневен срок от покупката на нови Потребителски стоки на стойност над 100 (сто) лева, закупени със Застрахованата карта, при кражба чрез взлом или грабеж на тези стоки или всякакви непредвидими вреди, чието настъпване е извън контрола на Застрахования и което има въздействие върху употребата на стоките съгласно тяхното обичайно предназначение. Застрахователят възстановява:

- 6.1. Цената, платена от Застрахования за закупуването на Потребителските стоки, предмет на кражба чрез взлом или грабеж;
- 6.2. Цената на поправката/възстановяването на повредените Потребителските стоки или цената за покупката на тези от Потребителските стоки, които не могат да бъдат поправени, ако цената за поправянето не надвишава цената за закупуването им.
- 6.3. Ако Застрахованият е платил цената на Потребителските стоки частично със Застрахованата карта, се покриват разходите до размера от цената на покупката, платена със Застрахованата карта.
- 6.4. **Изключения от покритието:**
 - 6.4.1. Кражба или грабеж, които не отговарят на определенията за Кражба чрез взлом или Грабеж в тези Общи условия,
 - 6.4.2. необяснимо изчезване;
 - 6.4.3. вреди в резултат на обичайно износване и/или умора на материала, както и на ерозия, корозия или действието на топлина или студ;
 - 6.4.4. вреди в резултат на производствен дефект;
 - 6.4.5. вреди, нанесени на стоките, по време на доставка, транспортиране или преместване от продавача;
 - 6.4.6. вреди в резултат на неспазване на инструкциите или препоръките на производителя или дистрибутора, свързани с използването на стоките;
 - 6.4.7. козметични увреждания, като одраскване, зацапване, загуба на цвят и др., които не нарушават функционалността на застрахованите стоки;
7. Покритията са валидни в цял свят, при условие че е платена застрахователната премия за всяка една Застрахована карта и е издадена застрахователна полица или застрахователен сертификат за всяка една от тях.

III. ОБЩИ ИЗКЛЮЧЕНИЯ

8. От застрахователното покритие се изключват загуби, които:
 - 8.1. произтичат от каквито и да е умишлени действия и/или бездействия и/или измама и/или груба небрежност от страна на Застрахования, или на съпруг, лице живеещо във фактическо извънбрачно съжителство със Застрахования, роднини по права линия и по съвместна до четвърта степен включително;
 - 8.2. са възстановени на Застрахования, който е ангажирал отговорността на и е получил възстановяване от:
 - лице или търговец, което приема банковите карти на Банката;
 - Банката, всяка друга финансова институция, (система/организация за банкови карти) или клирингова къща, представляваща Банката или която е представлявана от Банката;
 - друго трето лице.
 - 8.3. произтичат от банкови карти, които са издадени, без да има подадено заявление до Банката по съответния ред, освен в случаите на подновяване или преиздаване на вече издадена от Банката Застрахована карта;
 - 8.4. са причинени от действие или бездействие и/или грешки от страна на служител или представляващ Банката, водещи до настъпване на покрит риск;
 - 8.5. са непреки или последващи;
 - 8.6. са настъпили извън Периода на застрахователно покритие;
 - 8.7. произтичат пряко или непряко от природни бедствия, земетресение, ядрена реакция или радиация;
 - 8.8. произтичат от ембарго, конфискация или запориране съгласно акт на държавен орган.
 - 8.9. са настъпили вследствие или по време на военни действия от всякакъв вид, вътрешни безредици, улични въълнения, стачки, преврати, терористични актове, гражданско неподчинение и др.
 - 8.10. са причинени от, в резултат на или във връзка с всяко предприето действие по контролиране, предпазване, забрана или свързано по някакъв начин с акт на тероризъм.

IV. СКЛЮЧВАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ДОГОВОР

9. Между издателят на банковата карта (Застраховач) и Застрахователя се сключва групов застрахователен договор относно условията на застраховката – застраховани карти, покрити рискове, изключения, застрахователни суми, премии и други.
 - 9.1. Всеки притежател на банкова карта може да се присъедини към груповия договор, съгласно неговите условия.

- 9.2. Застраховачият издава индивидуален застрахователен сертификат на всяко застраховано лице за удостоверяване на това, че е застрахован съгласно условията на груповия договор.
10. При противоречие между груповия договор и настоящите Общи условия, сила има уговореното груповия договор.

V. СРОК НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ ДОГОВОР, ПЕРИОД НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНО ПОКРИТИЕ, ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН ПЕРИОД

11. Застрахователният договор се сключва за неопределен срок.
12. Застрахователен период е периодът, за който се определя застрахователна премия. Застрахователните периоди са едногодишни, като за тях се дължат годишни премии от Застрахования.
- 12.1. Първият застрахователен период започва от Началната дата, посочена в застрахователния сертификат. Всеки следващ едногодишен застрахователен период започва на датата, следваща изтичането на предходния, при условие че е платена застрахователната премия.
- 12.2. Началната дата, от която започва Периода на застрахователното покритие е най-ранната, на която са се осъществили следните два факта: влязъл е в сила договорът за издаване и ползване на Застрахованата карта и е платена застрахователната премия.
13. Период на застрахователното покритие е периодът, в който Застрахователят носи риска по застраховката.
14. Периодът на индивидуалното застрахователното покритие за всеки един Застрахован е равен на 12 (дванадесет) месеца и съвпада със застрахователния период.
15. Индивидуалното застрахователно покритие се прекратява
- 15.1. При изчерпване на застрахователната сума (лимит) за съответното застрахователно покритие до изтичане на текущия Застрахователен период.
- 15.2. От страна на Застрахования - при изтичане на съответния Застрахователен период с подаване на писмено уведомление във всеки един офис на Застраховачия (Банката) или до Застрахователя (на неговия адрес на управление), но не по-късно от един месец преди Началната дата на съответния Застрахователен период.
- 15.3. От страна на Застрахователя - при изтичане на съответния Застрахователен период, с изпращане на уведомление, но не по-късно от един месец преди Началната дата на съответния Застрахователен период.
- 15.4. Други основания за прекратяване на индивидуалното застрахователно покритие се посочват в груповата застрахователна полица.
- 15.5. В случай на прекратяване на Груповата застрахователна полица между Застрахователя и Застраховачия (Банката), индивидуалните покрития остават в сила до изтичане на съответния Застрахователен период.

VI. ЗАСТРАХОВАТЕЛНА СУМА, ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПРЕМИЯ

16. Отговорността на Застрахователя е до размера на застрахователната сума (лимит) по всяко застрахователно покритие, посочена в застрахователната полица/сертификат.
17. Застрахователната премия е годишна и се посочва в застрахователната полица/сертификат. Начинът на плащане на застрахователната премия се определя в груповия застрахователен договор.
18. Ако през периода на действие на застрахователния договор застрахователният риск значително се увеличи или намали, всяка от страните може да иска увеличение или намаление на застрахователната премия или да прекрати договора.

VII. ВЗАИМОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

A/ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЗАСТРАХОВАНИЯ

19. Да използва Застрахованата карта в съответствие с условията на нейното издаване, вкл. да обезпечи сигурността на банковата карта и персоналният идентификационен номер /ПИН/.
20. Възможно най-скоро след установяването или узнаването на злоупотребата със Застрахованата карта, кражбата/грабежа или изгубването на Застрахованата карта и личните документи, Застрахованият е длъжен да:
 - 20.1. уведоми Банката и да отправи искане за блокиране на Застрахованата карта, като се обади на посочения за целта телефон или подаде писмено искане за блокиране в офис на Банката.
 - 20.2. Незабавно, не по-късно от 24 часа от узнаването да уведоми най-близкото полицейско управление и да заяви писмено пред компетентните органи констатирани загуби, в т.ч. финансови загуби, загубата на документи и/или ключове.

21. В 7 (седем) работни дни от узнаването да уведоми Застрахователя за настъпилото застрахователно събитие чрез писмено уведомление (по образец), което се подава в офис на Застраховачия (Банката) или на адреса по седалище на Застрахователя. Към уведомлението се прилагат следните документи:

- 21.1. надлежен документ от правоохранителен орган за образуване на производство в случай на кражба или грабеж, или документ, удостоверяващ уведомяването на съответния надлежен орган в случай на изгубване на личните документи;
 - 21.2. банкова справка за движението по сметката на Застрахования, удостоверяваща сумата, датата и часа на извършване на трансакции със Застрахованата карта, за които се твърди, че са резултат от неправомерни действия и злоупотреба, както и относно размера на изтеглените суми, които се твърди, че са отнети при грабеж;
 - 21.3. копие на преиздадените Лични документи, както и разходооправдателни документи (оригинал), доказващи плащане на такси и суми за преиздаване на тези документи и подмяната на ключове
 - 21.4. други документи или информация, изискана от Застрахователя, за доказване на щетите по основание и размер.
22. Да уведоми Застрахователя за наличието на други застраховки или изплатени обезщетения, покриващи рисковете по настоящите Общи условия.

Б/ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ

23. В срок от 15 (петнадесет) работни дни след получаването от Застрахования на всички документи, доказващи претенцията по основание и размер, Застрахователят се задължава да изплати обезщетение съгласно условията на застрахователния договор.
- 23.1. Размерът на застрахователното обезщетение не може да надвишава застрахователната сума, посочена в застрахователната полица/сертификат.
- 23.2. Плащането се извършва по банкова сметка, посочена от Застрахования.
24. Застрахователят не изплаща обезщетение, когато:
 - 24.1. Застрахованият не разкрие пълно и вярно обстоятелства по настъпването на застрахователното събитие;
 - 24.2. Застрахованият представи документи или доказателства с невярно съдържание или неистински документи;
 - 24.3. Застрахованият не изпълни някое от задълженията си по настоящите Общи условия.
25. При жалба от Застрахования, свързана с произнасянето по предявена претенция, Застрахователят е длъжен в 7-дневен срок писмено да му предостави фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението.
26. Ако в полза на Застрахования съществуват други застраховки със същите покрития, както са посочени в застрахователната полица/сертификат, то в случай на застрахователно събитие, Застрахователят отговаря в такава пропорция, в каквата застрахователната сума по отделното покритие по тази застраховка се отнася към общата застрахователна сума на всички застраховки и не повече от застрахователната сума за съответното покритие.

VIII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО, ДАВНОСТ, ПРАВО НА РЕГРЕС

27. Приложимо към застраховката е действащото българско законодателство. Всички спорове, възникнали между страните, отнасящи се до тълкуването, съдържанието, недействителността и изпълнението на тази застраховка, независимо дали възникват преди или след прекратяването ѝ, нерешени по взаимно съгласие на страните, следва да отнесат за решаване от компетентния български съд.
28. Правата по застраховката, сключена по тези Общи условия, се погасяват с изтичане на 3 /три/ години от деня на настъпване на застрахователното събитие.
29. Застрахователят встъпва в правата на Застрахования срещу трети лица, отговорни за причинените загуби, до размера на изплатеното обезщетение. Отказът на Застрахования от права срещу виновните лица няма действие спрямо Застрахователя. При необходимост и/или искане от страна на Застрахователя, Застрахованият се задължава да съдейства на Застрахователя при разследването, оценяването, завеждането на иск, както и се задължава да:
 - 29.1. гарантира изпълнението на всички права на Застрахователя, които същият има срещу лица, отговорни пред Застрахования,
 - 29.2. осигурява присъствието си при даване на показания, изслушвания на страните, разглеждане на дела;
 - 29.3. осигурява и предоставя доказателства и свидетели.

IX. ЖАЛБИ

30. Политиката на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД за управление на жалбите на ползватели на застрахователни услуги се определя от „Правила за обработка на жалби“, одобрени от Управителния съвет на компанията и публикувани на www.dzi.bg.
31. Ползвателите на застрахователни услуги на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД имат възможност да подават жалби на всеки етап от обслужването им:
- 31.1. Посредством платформата за обратна връзка на корпоративния уеб сайт на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД www.dzi.bg;
- 31.2. На официалната електронна поща на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД clients@dzi.bg;
- 31.3. Във всяко структурно звено на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД (Централно управление, Главна агенция, Агенция и/или Офис) в писмен вид.
32. При подаване на жалба от ползвател на застрахователни услуги се поставя входящ номер, който му се предоставя по удобен за него начин. От подателя се изисква да посочи актуален адрес и/или електронна поща за обратна връзка, на който да получи писмен отговор от Застрахователя, както и телефон за връзка, в случай, че има нужда от доуточняващи обстоятелствата въпроси.
33. Писмен отговор се изпраща на ползвателя на застрахователни услуги в срок до 1 (един) месец от датата на подаване на жалбата. При отказ да се уважи жалбата, Застрахователят излага мотивите си за отказ, като посочва възможностите на жалбоподателя да потърси защита на правата си пред Комисията за финансов надзор, както и пред други компетентни институции.
34. При отказ да се уважи жалбата, Застрахователят излага мотивите си за отказ, като посочва възможностите на жалбоподателя да потърси защита на правата си пред Комисията за финансов надзор, както и пред други компетентни институции.

X. ДЕФИНИЦИИ

35. За целите на настоящите Общи условия, термините, използвани в текста, имат следното значение:

Застраховател – „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД, седалище и адрес на управление: София 1463, бул. „Витоша“ № 89Б, ЕИК: 121718407

Застраховател - кредитна институция /Банка/ издател на застрахованата банкова карта

Застрахован - физическо и юридическо лице, притежател на банкова карта, издадена от кредитна институция /Банка/

Банкова карта - пластмасов магнитен носител, издаден от кредитна институция /Банка/, който позволява на своя притежател да осъществява платежни операции.

Застрахована карта – банкова карта, издадена от Застрахователя на Застрахования

Лични документи - всички или някои от следните официални документи, издадени на Застрахования: лична карта, паспорт, свидетелство за управление на моторно превозно средство и свидетелство за регистрация на моторно превозно средство (част Първа и част Втора).

Ключове – заключващи/ отключващи инструменти от основното жилище и/или от личния автомобил на Застрахования.

Кражба: отнемане на чужда движима вещ от владението на друго /Застрахования/, без неговото съгласие и с намерение да бъде противозаконно присвоена.

Грабеж: отнемане на чужда движима вещ чрез използването на сила или заплашване от владението на друго /Застрахования/, без неговото съгласие и с намерение да бъде противозаконно присвоена.

Загубване на банкова карта – внезапна, случайна физическа липса на картата, реализирана от Застрахования

Трето лице: всяко лице, различно от Застрахования, от негов/а съпруг/а, от лице живеещо във фактическо извънбрачно съжителство със Застрахования, от родители или деца на Застрахования.

Потребителски стоки – за целите на покритието „Защитени покупки“ не се дефинират като Потребителски стоки: животни, растения, пари в наличност, пътнически чекове, билети за пътуване, билети за театър, концерт или други представления, ценни книжа или други търгувани на фондовата борса, бижута и скъпоценни камъни, хранителни продукти, напитки и други, подлежащи на бързо разваляне стоки, предмети на изкуството и антики, мостри, тютюневи продукти, горива, лекарства, оптични продукти, медицинско оборудване и инструменти, услуги, стоки, продавани на части или принадлежности за тях, стоки, придобити незаконно, ръчно изработени стоки, мобилни устройства (като телефони, таблети, електронни четци и др.) механични превозни средства с 2 и четири колела, лодки и въздухоплавателни апарати, включително части, принадлежности и екипировка, необходима за действието или управлението на същите.

Акт на тероризъм е използването на сила или насилие и/или заплаха от това върху човек или групи от хора, независимо дали се действа самостоятелно или от името на организация или правителство, извършващо по политически, религиозни, идеологически или подобни причини, включвайки намерението за въздействие върху всяко управление и/или да се поставя обществото или част от него в страх.

Настоящите Общи условия са приети с решение на Управителния съвет на „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД на 14.08.2017 г., в сила от 01.09.2017 г., изменени и допълнени на 20.12.2017 г., в сила от 01.12.2017 г.; изменени и допълнени на 01.10.2018 г., в сила от 05.11.2018 г. изменени и допълнени на 30.11.2020 г., в сила от 27.01.2021 г.

Дата:.....

За „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД:

(Име, фамилия, подпис)

Декларирам, че получих тези Общи условия подписани от „ДЗИ – Общо застраховане“ ЕАД, запознат съм със съдържанието им и ги приемам.

Застрахован:

(Име, презиме, фамилия, подпис)