



**DOPUNSKI UVJETI
OSIGURANJA**

**PODRŠKA
KOD CYBER
INCIDENTA**

UZ WIENER DOM

Osigurava
vaš mir

WIENER 
OSIGURANJE
VIENNA INSURANCE GROUP

- (1) Grupa pokrića CYBER obuhvaća „Podršku kod CYBER incidenta” odnosno podršku osiguraniku i članovima njegovog kućanstva nakon nastanka CYBER incidenta, radi ublažavanja njegovih posljedica, zaštite podataka i informacijskih sustava, ponovne uspostave njihove funkcionalnosti te smanjenja rizika od daljnjih sigurnosnih incidenata. Ovu grupu pokrića može ugovoriti isključivo fizička osoba, a namjena objekta koji se osigurava mora biti „stalno stanovanje”.
- (2) Osiguranim slučajem smatra se iznenadni događaj koji ispunjava uvjete iz ovog stavka, pod uvjetom da je takav CYBER incident prouzročio štetu ili je razumno vjerojatno da će prouzročiti štetu.
- a) **Zloupotrebavanje identiteta:** zloupotrebavanje osobnih podataka osiguranika putem interneta, pri čemu je treća osoba iskoristila osobne podatke osiguranika radi preuzimanja njegova digitalnog identiteta.
 - b) **Prijevarena pri online kupnji:** prejevarena povezana s internetskom kupnjom unaprijed plaćene robe ili usluge, u slučaju kada roba nije isporučena, usluga nije pružena, a postoji osnovana sumnja na prijevarno postupanje internetskog trgovca ili treće osobe.
 - c) **Prijevarena porukama:** phishing ili manipulacija e-poštom (spoofing) kojem je osiguranik bio izložen, pod uvjetom da je takav incident doveo do neovlaštenog pristupa platnim instrumentima osiguranika od strane trećih osoba.
 - d) **Gubitak podataka:** incident koji je doveo do gubitka, oštećenja, nedostupnosti (šifriranja) podataka na uređajima osiguranika uslijed zlonamjernog djelovanja treće osobe ili zlonamjernog softvera.
 - e) **Online uznemiravanje:** svako ponavljajuće namjerno i protupravno postupanje ili povreda prava osobnosti osiguranika kao privatne osobe, izvršeno putem interneta ili elektroničke komunikacije s namjerom nanošenja štete, ponižavanja ili zastrašivanja (npr. prijetnje, ucjene, klevete, uvrede, ismijavanje, povreda privatnosti ili neovlaštena objava sadržaja).
 - f) **Kompromitacija uređaja pametnog doma:** incident koji je doveo do gubitka, oštećenja ili nedostupnosti (šifriranja) podataka na uređajima pametnog doma koji utječu na funkcionalnost ili sigurnost uređaja. Uređajima pametnog doma smatraju se osobito pametne kamere, alarmni sustavi, pametne brave, termostati, rasvjeta, kućni asistenti, usmjerivači (routeri), multimedijски uređaji i drugi uređaji povezani na internet ili kućnu mrežu.
- (3) Usluge podrške mogu uključivati, ovisno o vrsti CYBER incidenta:
- a) osnovnu procjenu i analizu prijavljenog incidenta te utvrđivanje opsega i prirode štetnog događaja
 - b) savjetovanje o hitnim mjerama za ublažavanje posljedica CYBER incidenta
 - c) upute i podršku pri blokadi ili ograničavanju kompromitiranih računa, uređaja ili usluga
 - d) upute pri prijavi incidenta nadležnim tijelima, pri kontaktiranju banaka, platnih institucija, pružatelja usluga, platformi ili drugih relevantnih trećih strana
 - e) savjetovanje o očuvanju, prikupljanju i dokumentiranju digitalnih tragova i dokaza o CYBER incidentu
 - f) tehničku koordinaciju s IT stručnjacima ili specijaliziranim pružateljima usluga radi sanacije posljedica
 - g) pretragu interneta i poduzimanje razumnih napora radi organizacije uklanjanja ukradenih podataka koji su postali javno dostupni
 - h) oporavak podataka iz raspoloživih sigurnosnih kopija
 - i) uklanjanje zlonamjernog softvera i ponovno osposobljavanje uređaja
 - j) preporuke za sprječavanje daljnjih sličnih ili povezanih CYBER incidenata.
- (4) Pružatelj usluge podrške u ime osiguratelja je CyRiSo Cyber Risk Solutions GmbH sa sjedištem u Austriji, Beč, Deutschmeisterplatz 4 (dalje: Pružatelj usluge), koji uz pomoć podizvođača radi inicijalnu procjenu i klasifikaciju incidenta (utvrđuje je li se isti dogodio) te organizira i/ili pruža usluge podrške. Osiguratelj će Pružatelju usluge prosljediti osobne podatke osiguranika u svrhu aktivacije i pružanja usluga. Kada osiguranik zatraži uslugu, Pružatelj usluge podrške će, kao izvršitelj obrade, a osiguratelj kao voditelj obrade obrađivati osobne podatke u skladu s pravilima o zaštiti podataka.
- (5) Osiguratelj kao voditelj obrade podataka obrađuje samo one osobne podatke koji su potrebni u svrhu aktivacije i pružanja pokrića u skladu s ovim Uvjetima. Podaci se prosljeđuju Pružatelju usluge kao izvršitelju obrade. Obrada osobnih podataka provodi se uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite. Više informacija o obradi osobnih podataka te pravima ispitanika dostupno je u Informacijama o obradi podataka Osiguratelja.
- (6) Prije nastupa osiguranog slučaja, osiguranik je dužan:
- a) koristiti uređaje, softver i mrežne sustave u skladu s uputama proizvođača
 - b) primjenjivati osnovne sigurnosne mjere (npr. sigurne zaporce, enkripcija Wi-Fi mreže, antivirusna zaštita i vatrozid)
 - c) instalirati sigurnosne nadogradnje i ažuriranja sustava bez nepotrebnog odgađanja nakon njihove objave ili omogućiti automatsko ažuriranje.
- (7) U slučaju nastupa osiguranog slučaja, osiguranik je dužan:
- a) neodgovorno obavijestiti Pružatelja usluge na telefonski broj +385 1 37 18 700 (dostupan od ponedjeljka do petka u vremenu od 8:00 do 18:00 sati) o nastanku incidenta ili sumnji na nastanak incidenta obuhvaćenog ovim Uvjetima koji zahtijeva CYBER podršku
 - b) prilikom prijave incidenta dati podatke o sebi (ime, prezime, OIB, telefon), broj police, opis događaja, vrstu podrške koja se očekuje te druge podatke na zahtjev Pružatelja usluge
 - c) surađivati s osigurateljem i/ili angažiranim stručnjacima
 - d) postupati prema razumnim sigurnosnim uputama Pružatelja usluge
 - e) omogućiti osnovne tehničke preduvjete potrebne za pružanje usluge na daljinu, uključujući pristup relevantnim uređajima, podacima i mrežnim konfiguracijama, u mjeri nužnoj za dijagnostiku i pružanje tehničke podrške.
- Usluge tehničke podrške mogu uključivati privremeni udaljeni pristup IT uređajima osiguranika (stolnim i prijenosnim računalima, notebook računalima, pametnim telefonima i tabletima), isključivo u mjeri potrebnoj za pružanje ugovorene usluge te uz prethodnu izričitu suglasnost osiguranika, koju Pružatelj usluge evidentira.
- Osiguranik može u bilo kojem trenutku povući svoju suglasnost, s učinkom za buduće razdoblje, pri čemu će se sesija bez odgode prekinuti. Ako osiguranik ne da suglasnost za udaljeni pristup ili ne osigura tehničke preduvjete za njegovu provedbu, Pružatelj usluge možda neće biti u mogućnosti pružiti predmetni dio podrške, a odgovarajuće usluge smatrat će se neobveznim za Pružatelja usluge.

Pružatelj usluge će, nakon provjere podataka, pristupiti podršci prema načelu najbolje stručne prakse i razumnih dostupnih tehničkih mogućnosti u trenutku pružanja usluge, bez jamstva potpunog uklanjanja posljedica CYBER incidenta, potpune obnove podataka, funkcionalnosti uređaja ili uspješnog sprječavanja budućih incidenata.

Razgovori s Pružateljem usluge se mogu snimati radi kontrole kvalitete, rješavanja prigovora te kao dokaz u slučaju spora.

(8) Ova grupa pokrića ne obuhvaća štete čiji je uzrok:

- a) korištenje ilegalnog ili nelicenciranog softvera
- b) prirodno trošenje, zastarjelost ili tehnički kvar uređaja i softvera koji nisu posljedica CYBER incidenta
- c) povezan s profesionalnom, poslovnom ili gospodarskom djelatnošću osiguranika
- d) povezan s nezakonitim sadržajem, igrama na sreću, kriptovalutama ili drugim visokorizičnim financijskim aktivnostima
- e) nepridržavanje uputa Pružatelja usluge.

(9) Ova grupa pokrića ne obuhvaća štete koje:

- a) nisu u vezi sa CYBER incidentom koji je nastupio ili čije se nastupanje ne može razumno utvrditi na temelju dostupnih okolnosti
- b) se odnose na preventivno, kontinuirano niti opće informatičko i sigurnosno savjetovanje koje nije povezano sa CYBER incidentom u smislu ovih Uvjeta,
- c) se odnose na provođenje službenih sudskih vještačenja, certificiranih digitalnih forenzičkih istraga te izdavanje nalaza ili mišljenja za potrebe sudskih, upravnih ili kaznenih postupaka.

(10) Ova grupa pokrića ne obuhvaća naknade troškova:

- a) financijske štete, izgubljene dobiti, povrata sredstava niti drugih novčanih gubitaka.

(11) Maksimalan opseg pokrića ograničen je na jedan osigurani slučaj odnosno jedan CYBER incident godišnje po polici osiguranja u maksimalnom trajanju podrške od 10 sati, neovisno o vrsti podrške.

(12) Na sva prava i obveze iz ugovora o osiguranju koja nisu posebno uređena ovim Uvjetima primjenjuju se Uvjeti osiguranja Wiener dom.