

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“  
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8  
Matični broj: 08194815  
PIB: 101633677

Tel. + 381 21 48 86 000  
Fax. + 381 21 66 24 831  
E-mail: ddor@ddor.co.rs

## **INFORMACIJA ZA UGOVARAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU**

**Akcionarsko društvo za osiguranje “DDOR Novi Sad” Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br. 8. (u daljem tekstu: Osiguravač ) kao Osiguravač, u skladu sa čl. 82. - 84. Zakona o osiguranju (“Službeni glasnik RS” br. 139/2014) daje informacije za ugovarača osiguranja / osiguranika:**

### **1. Podaci o Osiguravaču**

Osiguravač je Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“, sa sedištem u Novom Sadu, Bulevar Mihajla Pupina br. 8, upisano u Registar privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre Rešenjem broj BD 30620/2005, matični broj 08194815, PIB 101633677. Osiguravač je deo Unipol osiguravajuće grupe (Unipol corporate and insurance Group).

### **2. Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju**

Uslovi osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju navedeni su u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja i prilažu se kao njihov sastavni deo.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koje se odnose nisu drugačije regulisana uslovima osiguranja.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni propisi Republike Srbije.

### **3. Vreme važenja ugovora o osiguranju**

Vreme važenja ugovora o osiguranju navedeno je u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja. Ugovor o osiguranju se može zaključiti kao:

- 1)** kratkoročni, sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće
- 2)** višegodišnji, sa određenim rokom trajanja koji ne može biti kraći od jedne godine
- 3)** višegodišnji-dugoročno, sa neodređenim rokom trajanja koji ne može biti kraći od jedne godine

U listu pokrića/polisi osiguranja/uslovima osiguranja za pojedinu vrstu osiguranja određuje se vreme-dan i čas kada ugovor o osiguranju počinje da proizvodi pravno dejstvo.

Po pravilu, ugovor o osiguranju proizvodi pravno dejstvo (početak osiguravajućeg pokrića), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u listu pokrića/polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja.

Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokriće) i obaveze Osiguravača prestaju po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi naveden kao istek osiguranja. Ako polisa sadrži samo početak osiguranja, osiguravajuće pokriće se nastavlja iz godine u godinu, sve dok jedna ugovorna strana ne otkaže ugovor o osiguranju pisanim obaveštenjem upućenim drugoj ugovornoj strani, tri meseca pre dospelosti premije tj. tri meseca pre isteka tekuće godine trajanja osiguranja.

### **4) Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima**

Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima za koje se namerava zaključiti ugovor o osiguranju, su sastavni deo ove Informacije za ugovarača osiguranja - osiguranika (Prilog broj 1), navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

### **Opšta isključenja**

Osiguravači neće obešteti Osiguranika u odnosu na gubitak, štetu ili odgovornost koji su direktno ili indirektno prouzrokovani ili nastali ili otežani zbog:

- a. rata, invazije, delovanja stranog neprijatelja, neprijateljstva (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanskog rata, pobune, revolucije, ustanka, bune, nemira, štrajka, zatvaranja pogona, građanskih nemira, vojnog puča ili uzurpirane vlasti, grupe malicioznih osoba ili osoba koje deluju u ime ili u vezi sa nekom političkom organizacijom, zavere, konfiskacije, oduzimanja, rekvizicije ili uništenja ili štete po naređenju neke vlade de jure ili de facto ili bilo koje javne vlasti;
- b. nuklearne reakcije, nuklearne radijacije ili radioaktivne kontaminacije;
- c. namernog čina ili namernog nemara Osiguranika ili njegovih predstavnika,
- d. prekida radova bilo totalnog ili delimičnog.

U svakom postupku, parnici ili drugom sudskom procesu u kojem Osiguravači potvrde da iz razloga odredbi gore navedenog Isključenja a) neki gubitak, uništenje, šteta ili odgovornost nisu pokriveni ovim osiguranjem, teret obezbeđivanja da se takav gubitak, uništenje, šteta ili odgovornost pokriju biće na račun Osiguranika. Odgovornost Osiguravača će početi bez obzira na bilo koji datum koji je u suprotnosti sa onim specifikovanim u polisi, direktno nakon otpočinjanja radova ili posle istovara stavki koje su navedene u polisi na gradilište. Odgovornost Osiguravača ističe za delove osiguranih ugovorenih radova koji su preuzeti ili pušteni u korišćenje. Osiguranje će da istekne najkasnije datuma koji je specifikovan u polisi. Svako produženje perioda osiguranja podleže prethodnoj pismenoj saglasnosti Osiguravača.

### **SEKCIJA 1 - Materijalna šteta**

Osiguravači se ovim putem dogovaraju sa Osiguranikom da će ako u bilo koje vreme tokom perioda trajanja pokrića stavke ili bilo koji deo istih kako je navedeno u polisi pretrpe neki nepredviđeni ili iznenadni gubitak ili štetu iz nekog

razloga, koji je drugačiji od onoga što je specifično isključeno, na način koji zahteva popravku ili zamenu, Osiguravači će obešteti Osiguranika u pogledu takvog gubitka ili štete kako je prema ovome predviđeno plaćanjem u gotovini, zamenom ili popravkom (prema sopstvenom izboru) do iznosa koji ne premašuje u odnosu na svaku od stavki specifikovanih u polisi sumu postavljenu nasuprot njima i koja ne premašuje ni u kojem slučaju granicu odštete tamo gde je primenjivo i ne premašujući u celini ukupnu sumu navedenu u polisi kao da je ovim putem osigurana. Osiguravači će takođe isplatiti Osiguraniku sve troškove čišćenja ruševina koje usledi nakon štetnog događaja koji je prouzrokovao odštetni zahtev prema ovim Uslovima pod uslovom da je posebna suma za to uneta u polisu.

### **Posebna isključenja za Sekciju 1**

Osiguravači, međutim, neće biti odgovorni za:

- a) franšizu navedu u polisi koju će snositi Osiguranik u svakom pojedinom štetnom događaju;
- b) posrednu štetu bilo kakve vrste ili bilo kakvog opisa uključujući penale, gubitke zbog kašnjenja, nedostatak izvršenja, gubitak ugovora,
- c) gubitak ili štetu zbog pogrešnog projekta,
- d) troškove zamene, popravke ili ispravljanja defektnih materijala i/ili radova, ali ovo isključenje će biti ograničeno na stavke koje su neposredno pogođene i neće se smatrati da isključuje gubitak ili štetu na ispravno izvedenim stavkama koji su rezultat nesrećnog slučaja zbog takvog defektnog materijala i/ili radova.
- e) dotrajalost, koroziju, oksidaciju, pogoršanje zbog nedostatka upotrebe i normalnih atmosferskih uslova;
- f) gubitak ili štetu na građevinskom postrojenju, opremi i građevinskim mašinama zbog električnih ili mehaničkih kvarova, nefunkcionisanja, loma ili poremećaja, zamrzavanja sredstva za hlađenje ili druge tečnosti, defektnog maziva ili nedostatka ulja ili sredstva za hlađenje, ali ako kao posledica takvog loma ili poremećaja dođe do nesrećnog slučaja koji prouzrokuje eksternu štetu, takva posredna šteta će biti nadoknadena;
- g) gubitak ili štetu na vozilima koja imaju dozvolu za generalno korišćenje na putevima ili plovnim objektima ili vazduhoplovima;
- h) gubitak ili štetu na fajlovima, crtežima, knjigama, računima, valuti, poštanskim markama, ugovorima, evidencijama o dugovanju, beleškama, hartijama od vrednosti, čekovima;
- i) gubitka ili štete koji se budu otkrili tek u vreme inventara.

## **SEKCIJA 2 - Odgovornost prema trećima**

Osiguravači će obešteti Osiguranika do ali ne i preko iznosa specificovanih u polisi za takve sume koje će Osiguranik postati zakonski obavezan da plati za štete koje su posledica

- a) slučajne telesne povrede ili bolesti trećim licima (bilo da su fatalne ili ne),
- b) slučajni gubitak ili štetu na imovini koja pripada trećim licima koji nastanu u direktnoj vezi sa izgradnjom ili montažom osiguranih stavki prema Sekciji 1 i dogode se na ili u neposrednoj blizini gradilišta tokom perioda pokrića.

U odnosu na zahtev za naknadu štete na koji se primenjuje obeštećenje koje je ovde predviđeno, Osiguravači će pored toga obešteti Osiguraniku

- a) sve troškove i izdatke sudskih sporova koje bilo koji oštećeni budu naplatili od Osiguranika, i
- b) sve troškove i izdatke koji nastanu uz pismenu saglasnost Osiguravača, uvek pod uslovom da obaveze Osiguravača prema ovoj Sekciji neće premašiti granice odštete navedene u polisi.

### **Posebna isključenja za Sekciju 2**

Osiguravači neće obešteti Osiguranika u odnosu na

1. franšizu navedu u polisi koju će snositi Osiguranik u svakom pojedinom štetnom događaju;
2. izdatke nastale prilikom obavljanja ili ponovnog obavljanja ili ispravljanja ili popravljanja ili zamene bilo čega što je pokriveno ili može da bude pokriveno prema Sekciji 1 ovih Uslova;
3. štetu bilo kojoj imovini ili zemljištu ili zgradi prouzrokovanu vibracijama ili uklanjanjem ili slabljenjem oslonca ili povrede ili štete bilo kojem licu ili imovini koja je prouzrokovana ili je rezultat bilo koje takve štete (osim ako nije posebno dogovorena putem polise);
4. odgovornost koja sledi zbog
  - a) telesne povrede ili bolesti zaposlenih ili radnika Izvođača radova ili Investitora ili bilo koje druge firme koja je povezana sa projektom koji je ili čiji je deo osiguran prema Sekciji 1, ili članova njihovih porodica;
  - b) gubitka ili oštećenja imovine koja pripada ili je na staranju, čuvanju ili pod kontrolom Izvođača radova ili Investitora ili bilo koje druge firme koja je povezana sa projektom koji je ili čiji je deo osiguran prema Sekciji 1, ili zaposlenog ili radnika ovih prethodno pomenutih;
  - c) bilo kojeg nesrećnog slučaja koji prouzrokuju vozila koja imaju dozvolu za generalno korišćenje na putevima ili plovni objekti ili vazduhoplovi.
  - d) bilo kojeg pristanka od strane Osiguranika da plati neku sumu u smislu obeštećenja ili na drugi način osim ako bi se takva obaveza podrazumevala u odsustvu takvog dogovora.

### **SEKCIJA 3 - Gubitak profita Investitora**

Osiguravači će obešteti Osiguranika - imenovanog kao Investitor u Polisi osiguranja vezanih za Sekciju 1 - u pogledu gubitka bruto profita koji se stvarno dogodio zbog smanjenog prometa i povećanih troškova radova kako je definisano u ovoj Sekciji ako u bilo koje vreme tokom perioda trajanja osiguranja koji je naveden u polisi osigurani ugovoreni radovi ili bilo koji njihov deo pretrpe gubitak ili štetu koji su pokriveni prema Sekciji 1 ovih Uslova osim ako nisu posebno isključeni u ovoj Sekciji na taj način prouzrokujući ometanje radova na izgradnji što dovodi do odlaganja početka i/ili ometanja poslovanja Osiguranika što se u daljem tekstu naziva „odlaganje”.

### **Posebna isključenja za Sekciju 3**

Osiguravači neće biti odgovorni za

1. gubitak bruto profita i/ili povećane troškove radova zbog bilo kojeg odlaganja koje je rezultat
  - 1.1. gubitka ili štete koji su pokriveni prema Sekciji 1 putem Dodatka ugovora, osim ako nisu posebno dogovoreni u pismenoj formi;
  - 1.2. zemljotresa, erupcije vulkana, cunamija osim ako nije posebno dogovoreno u pismenoj formi
  - 1.3. gubitka ili štete na okolnoj imovini, građevinskim mašinama, postrojenju i opremi;
  - 1.4. gubitka ili štete na operativnim sredstvima ili sirovinama, manjku, uništenju, propadanju ili šteti na nekim materijalima neophodnim za osigurani posao;
  - 1.5. bilo kojih restrikcija nametnutih od strane javnih vlasti;
  - 1.6. neraspoloživosti sredstava;

- 1.7. izmena, dodavanja, poboljšanja, ispravljanja nedostataka ili grešaka ili eliminacije nekih nedostatak koji su izvršeni nakon štetnog događaja;
- 1.8. gubitak ili štete na stavkama koje su preuzete ili koje su počele da se koriste od strane Osiguranika ili za koje je pokrivenje prema Sekciji 1 prestalo;
2. bilo koji gubitak zbog kazni ili šteta nastalih zbog kršenja ugovora, za kašnjenje ili neizvršavanje naloga ili za bilo koje penale bez obzira na njihovu prirodu;
3. gubitak posla zbog razloga kao što su suspenzija, omaška ili prekid zakupa, licence ili naloga, itd. do kojeg dolazi nakon datuma stvarnog početka posla;
4. gubitak ili šteta na građevinskim radovima prototipske prirode osim ako nije dogovoren putem Dodatka ugovora.

## **5) Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja**

Premija osiguranja utvrđuje se na osnovu poslovnih akata -Tarifa premija Osiguravača kojom se definišu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrivenja, vrsta i predmet osiguranja, suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visina premije osiguranja i način plaćanja premije navedeni su u priloženoj ponudi osiguranja/ pristupnici za osiguranje/listu pokrivenja./polisu osiguranja.

Premija osiguranja se plaća prilikom izdavanja polise, osim ako se ne ugovori drugačije. Ukupna premija osiguranja može se platiti u celosti ili u ugovorenim ratama.

Na obračunatu premiju neživotnih osiguranja plaća se porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu na premiju neživotnih osiguranja (Sl.glasnik RS br. 135/2004).

Ako ugovarač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice, da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Ugovorom o osiguranju može se posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

## **6) Pravo na raskid ugovora o osiguranju, uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora**

Ako je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina svaka strana može, po isteku ovog roka, uz otkazni rok od šest meseci, pismeno izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, svaka strana može raskinuti ugovor s danom isteka tekuće godine osiguranja, obaveštavajući pismenim putem drugu ugovornu stranu, najkasnije tri meseca pre isteka tekuće godine osiguranja. U tom slučaju, ugovor o osiguranju prestaje istekom 24 (dvadestčetvrtog) časa poslednjeg dana tekuće godine osiguranja.

Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine ugovor kako je prethodno navedeno.

Ako ugovarač osiguranja-osiguranik premiju koje je dospela za naplatu ne plati po dospelosti, niti to učini bilo koje drugo zainteresovano lice, ugovor o osiguranju prestaje po isteku roka od 30 (trideset) dana od dana kada je ugovaraču osiguranja-osiguraniku uručeno preporučeno pismo Osiguravača sa obaveštenjem o dospelosti premije s tim da taj rok ne može isteći pre nego što protekne 30 (trideset) dana od dospelosti premije osiguranja na plaćanje.

U svakom slučaju, ugovor o osiguranju-polisa prestaje ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti premije osiguranja na plaćanje.

## **7) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje**

Ugovor o osiguranju smatra se zaključenim kad ugovarači potpišu list pokrivenja ili polisu osiguranja.

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Osiguravaču. Ponuđač u tom roku ima pravo i na opoziv ponude.

Ako Osiguravač u tom roku ne odbije ponudu, koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatra se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen dana kada je ponuda prispela Osiguravaču.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatra se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njegovih uslova.

## **8) Način podnošenje odštetnog zahteva, rok za podnošenje odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanje prava po osnovu osiguranja**

Prijava štete vrši se:

- dostavljanjem prijave u slobodnoj formi,
- popunjavanjem odgovarajućeg predštampanog obrasca u zavisnosti od vrste osiguranja i verifikovanjem istog od strane podnosioca prijave.

Podaci u prijavi pre svega obuhvataju osnovne podatke o ugovaraču osiguranja, Osigurniku, oštećenom, sa naznakom broja odgovarajuće polise, navedenim uzrokom i približnom visinom štete ukoliko se može iskazati pri prijavi štete.

Odštetni zahtev se može podneti poštom, telegramom, telefaksom, elektronskom poštom ili neposredno u poslovnim prostorijama Osiguravača.

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno.

Odštetni zahtevi dostavljeni u pismenoj formi moraju se overiti datumom o danu prijema.

Zaposleni zadužen za prijem odštetnih zahteva dužan je da podnosiocu prijave pruži neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i da mu saopšti način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete.

Osiguranik je dužan, izuzev u slučaju osiguranja života, obavestiti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja u roku od tri dana od kada je to saznao.

Ako on ne izvrši ovu svoju obavezu u određeno vreme, dužan je naknaditi Osiguravaču štetu koju bi ovaj zbog toga imao.

Kad se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan isplatiti naknadu ili svotu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti duži od 14 dana, računajući od dana kada je Osiguravač dobio obaveštenje da se osigurani slučaj dogodio.

Ali ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno izvesno vreme, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Ako iznos Osiguravačeve obaveze ne bude utvrđen u navedenom roku Osiguravač je dužan, na zahtev ovlašćenog lica, isplatiti iznos nespornog dela svoje obaveze na ime predujma.

Kod **obaveznog osiguranja u saobraćaju** Osiguravač je dužan da u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahteva utvrdi osnov i visinu tog zahteva, da dostavi podnosiocu zahteva obrazloženu ponudu za naknadu štete i da isplati naknadu štete.

Ukoliko podneti odštetni zahtev nije potpun, Osiguravač je dužan da se u roku od 8 dana od dana prijema zahteva pismeno obrati podnosiocu zahteva i zatraži kompletiranje dokumentacije.

Izuzetno, ako u roku od 14 dana od dana prijema odštetnog zahteva nije moguće utvrditi osnov i visinu tog zahteva, Osiguravač je dužan da ih utvrdi u roku od 45 dana od dana prijema tog zahteva za štetu na stvarima, a u roku od 90 dana od dana prijema tog zahteva za štetu na licima i da dostavi podnosiocu zahteva obrazloženu ponudu za naknadu štete, a u daljem roku od 14 dana da isplati naknadu štete.

U slučaju kada je ponuđena visina naknade štete manja od potraživanja oštećenog lica, Osiguravač je dužan da oštećenom licu ponudi i izvrši isplatu nespornog dela svoje obaveze na ime predujma. Prihvatanje nespornog dela naknade štete ne utiče na pravo na potraživanje spornog dela naknade.

U slučaju kada Osiguravač oceni da nema osnova za naknadu štete o tome će pismeno, sa obrazloženjem, obavestiti podnosioca odštetnog zahteva, u roku od osam dana od utvrđivanja nepostojanja osnova, a saglasno navedenim rokovima za odlučivanje o odštetnom zahtevu.

Zastarelost potraživanja iz ugovora o osiguranju regulisana je odgovarajućim odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

## **9) Način zaštite prava i interesa kod Osiguravača**

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju ugovorne strane rešavaju sporazumno

Ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu : korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga Osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osiguravaču može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osiguravača, a naročito u vezi sa:

- postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za Osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
- odlučivanjem Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača ([www.ddor.rs](http://www.ddor.rs)), poštom, telefaksom ili elektronskom poštom (e -mailom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora:

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“  
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8  
Tel. + 381 21 48 86 000  
Fax. + 381 21 66 24 831  
E – mail: [prigovoriklijenata@ddor.co.rs](mailto:prigovoriklijenata@ddor.co.rs)

Osiguravač će pismeni prigovor korisnika usluge osiguranja primiti u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i na njegov zahtev će izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Osiguravača koji je prigovor primio.

Ako korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Osiguravača će ga upozoriti da Osiguravač nije u obavezi da razmatra usmeni prigovor, i poučiti ga o načinu na koji se prigovor može podneti.

Ako je korisnik usluge osiguranja prigovor podneo preko internet prezentacije Osiguravača ili elektronskom poštom – Osiguravač će odmah potvrditi prijem prigovora.

Prigovor sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
  - razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
  - dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
  - datum podnošenja prigovora;
  - potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
  - punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.
- Osiguravač će podnosioca prigovora, na njegov zahtev, obavestiti o toku postupka po prigovoru.

Osiguravač će podnosiocu prigovora pismeno odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora, obaveštenje o roku u kome će se otkloniti razlozi zbog kojih je prigovo uložen i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Izuzetno, ako Osiguravač ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Osiguravač pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora navodeći razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u predviđenom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Korisniku usluge osiguranja ima pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

## **10) Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite prava kod tog organa**

Nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja vrši:  
Narodna banka Srbije  
Kralja Petra 12, 11000 Beograd

Nemanjina 17, 11000 Beograd

Korisnik usluge osiguranja može na rad Osiguravača podneti prigovor Narodnoj banci Srbije

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije ako se pre toga pismenim prigovorom obraćao Osiguravaču i nije bio zadovoljan njegovim odgovorom ili mu Osiguravač nije pismeno odgovorio na taj prigovor u propisanom roku.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mailom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenoj na njenoj internet prezentaciji.

Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, njegov odgovor (ako ga je dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Osiguravača ili protoka roka za njegovo dostavljanje.

Ako korisnik usluge osiguranja dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a da prethodno nije podneo prigovor Osiguravaču – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga, odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema, proslediti Osiguravaču radi razmatranja i dostavljanja odgovora. Osiguravač je dužan da odgovor na prigovor upućen korisniku usluge osiguranja istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom Osiguravača ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom, sporni odnos između korisnika usluge osiguranja i Osiguravača može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.).

## **11) Obrada i čuvanje ličnih podataka**

Osiguravač kao rukovalac podataka, podatke o ličnosti prikuplja u svrhu zaključenja ugovora o osiguranju, a na osnovu dobrovoljno datog pristanka na obradu koju fizičko lice na koje se podaci odnose potvrđuje svojim potpisom.

Prikupljene podatke o ličnosti Osiguravač koristi na način koji omogućuje realizaciju svrhe navedene u prethodnom stavu, obezbeđujući zaštitu podataka o ličnosti svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva. Pod obradom podataka o ličnosti se podrazumeva svaka radnja preduzeta u vezi sa podacima o ličnosti, kao što je prikupljanje, beleženje, prepisivanje, umnožavanje, pretraživanje, kopiranje, razvrstavanje, pohranjivanje, ukrštanje, objedinjavanje, menjanje, obezbeđivanje i korišćenje, bez obzira da li se vrši automatski, poluautomatski ili na drugi način.

Korisnici podataka o ličnosti su zaposleni kod Osiguravača, kao i treća lica koja po zakonu ili po prirodi posla moraju imati pristup prikupljenim podacima o ličnosti, odnosno kojima rukovalac na osnovu ugovora poverava određene poslove u vezi sa obradom.

Sve podatke o ličnosti Osiguravač, čuva, u skladu sa zakonom kao poslovnu tajnu i obrađuje, primenom svih raspoloživih personalnih, tehničkih i organizacionih mera zaštite.

Zbirke podataka koje Osiguravač, čuva i obrađuje, registruju se u Centralnom registru zbirki podataka u skladu sa zakonom.

Fizičko lice čiji se podaci obrađuju ima pravo na obaveštavanje o obradi njegovih podataka, pravo na uvid u podatke koji se na njega odnose, pravo na kopiju, kao i pravo da zahteva ispravku, dopunu, ažuriranje, brisanje podataka, kao i prekid i privremenu obustavu obrade. Zahtev za obaveštenje, uvid i kopiju lica čiji se podaci obrađuju može podneti u pismenom obliku ili usmeno, a zahtev za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida podnosi se u pismenom obliku.

Osiguravač će podnosioca zahteva istinito i potpuno obavestiti u pismenom obliku o svim pitanjima u vezi obrade podataka koji se na njega odnose, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana

podnošenja zahteva, odnosno omogućiće licu da izvrši uvid u podatke, predaće kopiju, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od prijema zahteva.

Takođe, Osiguravač će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva, odlučiti o zahtevu za ostvarivanje prava povodom izvršenog uvida (ispraviće ili dopuniti /ažurirati nepotpune ili obrisati netačne podatke o ličnosti, obrisće podatke ukoliko je obrada nedozvoljena) i o tome će obavesti podnosioca zahteva.

Lice čiji se podaci obrađuju može opozvati dati pristanak pismeno ili usmeno na zapisnik.

U slučaju povlačenja pristanka u pismenom obliku, Osiguravač će brisati podatke u roku od 15 dana od dana povlačenja pristanka.

U slučaju nedozvoljene obrade Osiguravač neće vršiti dalju obradu, a lice na koje se podaci odnose ima pravo da od Osiguravača zahteva brisanje podataka koji se na njega odnose, i to ukoliko:

- se obrada vrši u svrhu različitu od one za koju je određena,
- svrha obrade nije jasno određena, ako je izmenjena, nedozvoljena ili već ostvarena;
- je lice na koje se podaci odnose određeno ili određivo i nakon što se ostvari svrha obrade;
- je način obrade nedozvoljen;
- je podatak koji se obrađuje nepotreban ili nepodesan za ostvarenje svrhe obrade;
- su broj ili vrsta podataka koji se obrađuju nesrazmerni svrsi obrade;
- je podatak neistinit i nepotpun, odnosno kada nije zasnovan na verodostojnom izvoru ili je zastareo.

Podnosilac zahteva za ostvarivanje prava u vezi sa obradom može izjaviti žalbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti u roku od 15 dana od dana dostavljanja odluke kojom je zahtev za ostvarivanje prava odbijen ili odbačen.

Za dodatna pitanja obratiti se Osiguravaču na adresu:

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“ Novi Sad

Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8

Tel. + 381 21 48 86 000

Fax. + 381 21 66 24 831

E mail.ddor@ddor.co.rs

**NAPOMENA:** Ovu Informaciju Osiguravač daje u skladu sa odredbama zakona kojima se uređuje obavljanje delatnosti osiguranja, zaštita potrošača, odnosno korisnika finansijskih usluga, kao i zaštita podataka o ličnosti.