

## **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 otkáže 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, navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

#### **Osigurane opasnosti (rizici)**

- (1) Osiguravač je obavezan isplatiti naknadu u slučaju štete prouzrokovane uništenjem, oštećenjem ili nestankom osiguranih stvari zbog sledećih osnovnih opasnosti:

1. požara i udara groma, eksplozije, oluje, grada, manifestacija i demonstracija, izlivanja vode, mraza, snega i leda, snežne lavine, kiše, odronjavanja i zarušavanja tla, sleganja tla,
2. građevinske nezgode,
3. nemara nekog drugog lica,
4. provalne krađe.

(2) Ako se posebno ugovori i obračuna dodatna premija, osiguravač je obavezan isplatiti naknadu štete od jedne ili više dopunskih opasnosti, već prema tome kako se ugovori i to:

1. poplave i bujice, visoke vode i podzemne vode,
2. klizanja tla,
3. odgovornosti iz delatnosti izvođača građevinskih radova,
4. ugovorne odgovornosti izvođača građevinskih radova u garantnom roku,
5. za objekte koji se izvode pod vodom osigurane su samo opasnosti koje su navedene u polisi i za koje je obračunata dodatna premija.

(3) Osiguravač nije obavezan isplatiti naknadu direktne ili indirektnu štete koju prouzrokuje nuklearna reakcija, nuklearna radijacija ili radioaktivna kontaminacija.

### **Obim opasnosti požara i udara groma**

(1) Požarom se, u smislu ovih Uslova, smatra vatra nastala izvan određenog ognjišta ili vatra koja je ovo mesto napustila i sposobna je da se dalje razvija svojom sopstvenom snagom.

(2) Osiguranjem od požara obuhvaćen je i rizik samozapaljenja zaliha, ako je uskladištenje izvršeno po propisima.

(3) Ne smatra se da je nastupio požar i osiguravač nije obavezan da plati naknadu ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

1. zbog izlaganja korisnoj vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (na primer: u preradi, pri sušenju, prženju, pečenju i slično), ili usled pada ili bacanja u ognjište (peć ili slično),
2. osmuđenjem, oprljenjem, ili progorenjem od cigarete, cigare, sprava za osvetljavanje, žeravice i slično,
3. zbog vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.

(4) Osiguranjem od opasnosti požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa njihovom funkcijom.

(5) Osiguranje od udara groma, u smislu ovih Uslova, pokriva štete koje na osiguranim stvarima prouzrokuje grom delovanjem snage ili toplote, kao i štete od udara predmeta oborenih gromom.

### **Obim opasnosti eksplozije**

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete na stvarima osiguranika prouzrokovane miniranjima koja se obavljaju u okviru njegove delatnosti ili u okviru dozvoljene delatnosti trećih lica,
2. štete na mašinama prouzrokovane eksplozijom u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora),
3. štete od eksplozije koje su normalna pojava u procesu proizvodnje,
4. štete od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih uređaja,
5. štete od eksplozije biološkog karaktera,
6. štete od eksplozije na posudama pod pritiskom iz stava (1) alineja 2. ovog člana zbog dotrajalosti, rđe, istrošenosti ili prekomerne naslage kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se nadoknađuje šteta na drugim stvarima u vezi s nastalom eksplozijom,
7. štete zbog probijanja zvučnog zida.

### **Obim opasnosti oluje**

Osiguranjem od oluje nisu obuhvaćene štete:

1. od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa, kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru,

2. na građevinskom objektu koji se ne gradi ili nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu, koji je slabo održavan ili je dotrajavao.

### **Obim opasnosti grada**

Osiguranjem su obuhvaćene štete od uništenja odnosno oštećenja osiguranih stvari koje prouzrokuje grad svojim udarom. Obuhvaćene su i štete od prodiranja grada i kiše kroz otvore nastale od padanja grada.

### **Obim opasnosti manifestacije i demonstracija**

Smatra se da je nastao osigurani slučaj manifestacije ili demonstracije ako je osigurana stvar uništena ili oštećena ma na koji način delovanjem manifestanata odnosno demonstiranata (rušenje, demoliranje, razbijanje, paljenje i drugo).

### **Obim opasnosti izlivanja vode**

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina, oluka i olučnih cevi,
2. zbog prskanja ili loma cevi i uređaja od dejstva mraza, koji je delovao u smislu člana 9. stava (2) ovih Uslova. Kod ovog slučaja osiguranjem nije pokrivena ni šteta na samim cevima i uređajima,
3. zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije,
4. gubitka vode i izgubljene dobiti,
5. nastale kao posledica kršenja dužnosti osiguranika iz tačke 6. ovog stava,
6. zbog lošeg održavanja vodovodnih i odvodnih (kanalizacionih) cevi i uređaja za grejanje toplom vodom i drugih uređaja i aparata u objektu kojeg izvodi osiguranik, kao i manjkave ili nedovoljne zaštite od smrzavanja i zagušenja, te sličnih uzroka, pomenutih instalacija i uređaja u ovom objektu.

### **Obim opasnosti mraza**

Osiguranje od opasnosti mraza ne pokriva štete koje bi nastale kod na mraz osetljivih građevinskih radova, koji se izvode neposredno pre i u vreme kada se mora prema krajevima i vremenskim prilikama očekivati smrzavanje, odnosno ukoliko nisu preduzete odgovarajuće mere zaštite kod izvođenja radova u zimskim uslovima.

### **Obim opasnosti leda i snega**

Štete od miniranja leda i snega nisu obuhvaćene osiguranjem.

### **Obim opasnosti snežne lavine**

(1) Snežnom lavinom, u smislu ovih Uslova, smatra se snežna masa u pokretu koja se otkida sa planinskih strana.

(2) Osiguranjem su obuhvaćene i štete prouzrokovane delovanjem vazdušnog pritiska od snežne lavine.

### **Obim opasnosti kiše**

Osiguranje ne pokriva štete:

1. ako kiša prodre kroz nezaštićene otvore na objektu,
2. na građevinskom, zanatskom, instalacionom materijalu i opremi koja je namenjena za ugradnju u osigurani objekat, koji se nalazi na otvorenom, nezaštićenom prostoru,
3. na zemljanim površinama, tamponima, nasadima i travnatim površinama.

### **Obim opasnosti odronjavanja i zarušavanja tla**

Osiguranjem nisu pokrivena štete:

1. zarušavanja nastalog od normalnih pritisaka zbog učinjenih propusta u proračunu ili izvođenju radova,
2. zarušavanja nastalog usled postupnog deformisanja podgrade zbog bubrenja okolnog materijala,

3. zarušavanja nastalog kao posledica miniranja.

Osiguranjem nisu pokriveni troškovi za saniranje tla i zatrpavanje do prvobitnog profila terena odnosno podzemne prostorije sa koje se odronio ili zarušio zemljani odnosno kameni materijal.

### **Obim opasnosti sleganja tla**

Iz osiguranja su isključene štete od sleganja tla:

1. ako je do sleganja tla došlo zbog toga što tlo nije bilo pre početka gradnje ispitano s obzirom na njegovu nosivost, a propisima je bilo obavezno ispitivanje nosivosti tla,
  2. ako je do sleganja tla došlo zbog toga što je tlo opterećeno više nego što je bilo predviđeno projektom.
- Osiguranjem nisu pokriveni ni troškovi za saniranje tla.

### **Obim opasnosti građevinske nezgode**

Ne nadoknađuju se troškovi za otklanjanje samih uzroka štete zbog greške u tehničko-računskim osnovama, proračunu, konstrukciji, materijalu i izvođenju.

Neće se smatrati da je nastupila osigurana građevinska nezgoda ako je građevinski objekat izveden:

1. protivno ugovoru o građenju i sa nedostacima,
2. sa upotrebom slabog ili neprikladnog materijala,
3. kršenjem opšte priznatih pravila građevinske tehnike, tehničkih propisa, uputstava, normativa, standarda ili odredbi tehničke inspekcije,
4. propuštanjem potrebnih mera protiv normalnih uticaja vremenskih prilika s kojim se moralo računati prema godišnjem dobu i mesnim prilikama,
5. primenom projektovanja i postupka u izvođenju radova, konstrukcije ili materijala koji nije isprobala ili ispitala i odobrila neka ovlašćena organizacija ili tehnička inspekcija.

Ako tokom radova na izgradnji osiguranog objekta ili nakon završenih radova osiguranik sazna da je došlo do stvaranja neke prikrivene ili vidljive greške u tehničko-računskim osnovama, proračunu, konstrukciji ili materijalu koja bi mogla izazvati oštećenje ili uništenje osiguranog objekta, osiguranik je dužan o svom trošku sprovesti sanaciju ili obnoviti delove objekta na kojima bi moglo doći od oštećenja. Ako osiguranik ne sprovede potrebnu sanaciju ili obnovu u smislu odredaba ovog stava i osigurana se opasnost ostvari kao posledica grešaka, osiguranik gubi pravo na naknadu iz osiguranja.

### **Obim opasnosti nespretnosti, nehata ili zle namere radnika ili nekog drugog lica**

Osiguranjem su obuhvaćene štete od nespretnosti, nehata ili zle namere radnika ili nekog drugog lica. Nespretnost odnosno nehat, u smislu ovih Uslova, se ostvarila samo ako osiguranik komisijski utvrdi za svaki štetni događaj da je nastao neodgovarajućim postupcima pojedinog radnika ili grupe radnika. Štete prouzrokovane zlom namerom osiguranik je dužan da prijavi organu unutrašnjih poslova.

### **Obim opasnosti provalne krađe**

(1) Obim opasnosti provalne krađe određuje se prema Uslovima za osiguranje od opasnosti provalne krađe i razbojništva, ako nisu u suprotnosti s ovim Uslovima.

(2) Osiguranje pokriva štete od provalne krađe na neugrađenom građevinskom, zanatskom, instalacionom materijalu i opremi koja je namenjena za ugradnju u osigurani objekat u izgradnji.

(3) Osiguranje pokriva i štete od obične krađe na materijalu i opremi već ugrađenima u objekat u izgradnji, kojeg stalno čuva čuvar. Ako se kod štete ustanovi da objekat nije bio čuvan, osiguranik gubi pravo na naknadu iz osiguranja.

### **Obim opasnosti poplave i bujice**

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

1. štete od gljivica usled vlage,
2. štete od sleganja tla kao posledice poplave i bujice,
3. štete od plavljenja vodom izliveno iz kanizacione mreže osim ako je do izlivanja došlo zbog poplave ili bujice.

## **Obim opasnosti visoke vode**

Visokom se vodom, u smislu ovih Uslova, smatra izuzetna pojava neuobičajenog porasta vodostaja za područje gradilišta i u neočekivano vreme.

Obaveza osiguravača za štete od visoke vode počinje s porastom visoke vode iznad unapred utvrđenih kota vodostaja (ili protoka) izmerenih na najbliže postavljenom pokazivaču vodostaja.

Kod zaključivanja osiguranja potrebno je prethodno na gradilištu u smislu stava (2) člana 19. ovih Uslova utvrditi od koje visine vode nastupa obaveza osiguravača. Ova granica se za svaki mesec u godini navodi u polisi.

## **Obim opasnosti podzemne vode**

Obaveza osiguravača za štete od podzemne vode prestaje:

1. ako kod izgradnje objekta u neposrednoj blizini stalnih voda nisu prethodno sprovedene odgovarajuće tehničke mere zaštite,
2. ako kod izvođenja radova u tunelima, rovovima i sličnim zemljanim radovima nema na gradilištu dovoljan broj pripremljenih ispravnih vodovodnih pumpi za crpljenje vode, koje mogu da iscrpe dotok podzemne vode, koji se prema podacima iz prethodnog hidro-geološkog ispitivanja terena, odnosno prema stručnim pretpostavkama u projektu smatrao očekivanim.

## **Obim opasnosti klizanja tla**

Osiguranjem od klizanja tla nisu obuhvaćene štete klizanja ako nisu bile preduzete sve potrebne mere zaštite koje su poznate građevinskoj tehnici i/ili kosine nisu izvedene u skladu s projektom i terenskim uslovima.

Osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla.

## **Obim opasnosti ugovorne odgovornosti izvođača radova u garantnom roku**

Osiguranje pokriva, u smislu ovih Uslova, štete na već završenom objektu u vremenu njegovog održavanja, odnosno garancije, nastale:

1. zbog radova i aktivnosti izvođača radova, osiguranika, koji proizilaze iz ugovora o održavanju između investitora i izvođača radova,
2. u vremenu garancije, koje imaju svoj neposredni uzrok iz vremena građenja objekta, a nastale su zbog kasnije realizacije rizika, navedenih u članu 15. i članu 16. ovih Uslova,
3. pre vremena predaje objekta investitoru.

## **Obim opasnosti za objekte koji se izvode pod vodom**

Osiguranje pokriva štete na građevinskom objektu koji se izvodi pod vodom zbog nastanka podvodnog strujanja neobične jačine.

## **Utvrđivanje naknade iz osiguranja**

Osiguravač nije obavezan nadoknaditi:

1. štetu iz osnova ugovorene kazne,
2. posredno prouzrokovanu štetu nastankom osiguranog slučaja kao: gubitak zarada, dangubu, gubitak zbog obustave rada, umanjenu mogućnost upotrebe, nefunkcionalnost i druge slične gubitke zbog nastalog osiguranog slučaja,
3. štete za koje po zakonskim propisima ili po ugovoru odgovara proizvođač odnosno isporučilac stvari. Ako proizvođač, odnosno isporučilac osporava odgovornost, a šteta je nastala zbog grešaka u projektu, materijalu, konstrukciji ili izradi u radionici (proizvodne greške), osiguravač će nadoknaditi štetu osiguraniku odnosno ugovaraču osiguranja, a zatim će stupiti, do iznosa isplaćene naknade, u sva prava osiguranika odnosno ugovarača osiguranja prema proizvođaču odnosno isporučiocu.

## **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 pokrića, 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 osiguranja/listu pokrića./polisi 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 pokrića 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 smatraće 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, osiguraniku, 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 prijema 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 se 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, poluatomatski 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 zbirke 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 lice 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.