

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 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 (Prilog broj 1), navedeni su u ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje ili su priloženi kao njihov sastavni deo.

## Osigurane opasnosti (rizici)

(1) Osiguravač se obavezuje da će na osnovu zaključenog Ugovora o osiguranju, isplatiti naknadu u slučaju nastanka sledećih opasnosti:

1. Požara
2. Udara groma
3. Eksplozije
4. Oluja
5. Tuče (grada)
6. Pada letilice
7. Manifestacija i demonstracija
8. Poplave i bujice
9. Klizanja tla
10. Odranjavanja
11. Snežne lavine
12. Izlivanja vode iz instalacija
13. Provalne krađe
14. Razbojništva
15. Obične krađe
16. Loma stakla
17. Odgovornosti

(2) Osiguranjem su, kada se ostvari osigurana opasnost, pokrivena:

1. štete od uništenja ili oštećenja osiguranih stvari nastale prilikom spašavanja (iznošenje, ukazivanje pomoći)
2. štete zbog nestanka osiguranih stvari u vezi sa ostvarenjem osigurane opasnosti.

(3) Osiguranjem nisu obuhvaćene posredne štete u vezi sa ostvarenjem osigurane opasnosti, kao što su: štete zbog

umanjenja upotrebljivosti stvari, gubitka zakupnine, izdataka za vodu zbog izlivanja i drugi slični gubici.

### Obim opasnosti požara

Ne smatra se da je nastupio požar i osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

1. usled izlaganja vatri ili toploti, radi obrade ili druge svrhe (na primer kod peglanja, sušenja, prženja ili slično) ili zbog pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i slično),
2. osmuđenjem, oprljenjem ili pregorevanjem od cigare, cigarete, sprave za osvetljivanje, žeravice ili slično,
3. usled vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.

### Obim opasnosti udara groma

Ne smatra se da je štetu prouzrokovao udar groma:

1. ako je do štete došlo delovanjem električne energije, pregrevanjem, preopterećenjem, atmosferskim uticajem (statičko opterećenje, indukcija, atmosfersko pražnjenje i slične pojave.)
2. ako je šteta nastala zbog prenosa električne energije preko vodova. Međutim, nadoknađuje se šteta od požara koji bi nastao delovanjem električne energije i koji bi se nakon prestanka tog delovanja samostalno širio.
3. štete prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova, kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima, gromobranima bilo koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvodnicima prenapona i sličnim uređajima, nastale u obavljanju njihove normalne funkcije.

### Obim opasnosti eksplozije

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. na stvarima osiguranika prouzrokovane miniranjem, koje se obavlja u okviru njegove delatnosti ili u okviru dopuštene delatnosti trećih lica,
2. koje su posledice smanjenja pritiska u sudu (implozija),
3. od eksplozije biološkog karaktera,
4. zbog eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih uređaja,
5. zbog probijanja zvučnog zida,

6. od eksplozije zbog dotrajalosti, pojave istrošenosti ili starenja, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga i mulja na osiguranoj stvari. Ali osiguravač je u obavezi da naknadi štetu koja nastane na drugim stvarima, u vezi sa nastalom eksplozijom.

### **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 u stanu odnosno zgradi, ili su nastali zbog loše konstrukcije, nekvalitetno izvedenih radova na građevinskoj stolariji, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih oborina na predmetima domaćinstva smeštenih na slobodnom prostoru,
2. na stvarima u građevinskom objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje na tom mestu, ili koji je slabo održavan ili dotrajavao.

### **Obim opasnosti grada**

(1) Osiguranjem su obuhvaćene štete od uništenja, odnosno oštećenja osiguranih stvari, koje prouzrokuje grad svojim udarom.

(2) Obuhvaćene su i štete od prodiranja grada i kiše kroz otvore nastale od padanja grada.

### **Obim opasnosti od pada letilice**

Smatra se da je nastao osigurani slučaj pada letilice ako se od neposrednog udara letilice ili njenih delova, kao i bilo čega iz letilice, osigurana stvar ošteti ili uništi.

### **Obim opasnosti manifestacije i demonstracije**

(1) Manifestacijom i demonstracijom u smislu ovih Uslova, smatra se organizovano ili spontano javno ispoljavanje raspoloženja grupe građana.

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

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

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od gljivica nastalih zbog vlage,
2. od plavljenja vode izlivanjem iz javne kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog navedenih opasnosti iz stava (1) i (2) člana 12 ovih Uslova,
3. od plavljenja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
4. od podzemnih voda,
5. na osiguranim stvarima koje se nalaze u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje).

### **Obim opasnosti klizanja tla**

Osiguranjem od klizanja tla nisu obuhvaćene štete na stvarima domaćinstva:

1. od geološkog klizanja tla, kad je tlo na kojem se nalazi građevinski objekat već počelo geološki da klizi u trenutku zaključenja osiguranja,
2. od klizanja tla prouzrokovanog delatnošću čoveka (na primer: zbog usecanja tla i slično),
3. od sleganja tla (ulegnuća),
4. od polaganog geološkog klizanja tla,
5. od živog peska, gorskog udara i zarušavanja.

### **Obim opasnosti odronjavanja**

(1) Odronjavanjem se, u smislu ovih Uslova, smatra otkidanje i pad materijala kao geološke pojave.

(2) Smatra se da je nastao osigurani slučaj odronjavanja na osiguranoj stvari samo onda ako je materijal koji se odronio udario u osiguranu stvar i uništio je ili ošteti.

### **Obim opasnosti snežne lavine**

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

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

### **Obim opasnosti izlivanja vode iz instalacija**

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina osiguranikovog stana,
2. od gljivica nastalih zbog vlage,
3. nastale kao posledica neodržavanja kućne vodovodne i kućne odvodne kanalizacione mreže, uređaja za grejanje toplom vodom i za parno grejanje, kao i štete koje su nastale usled zamrzavanja ove mreže i uređaja,
4. od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
5. od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi,
6. zbog dotrajalosti, rđe i korozije.

### **Obim opasnosti provalne krađe**

Ne smatra se provalnom krađom u smislu ovih Uslova:

1. uskakanje kroz otvoren prozor u niskom prizemlju (od visine 1,60 m računajući od zemlje do donje ivice prozora),
2. ako je provalnu krađu izvršilo lice koje živi s osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili je u krađi sudelovalo kao saizvršilac ili saučesnik,
3. ako je provalna krađa odnosno razbojništvo izvršeno uz sudelovanje nekog od članova porodice koji živi u zajedničkom domaćinstvu, kao podstrekač ili pomagač. Pripadnicima domaćinstva se smatraju lica koja u prostorijama gde su se nalazile odnešene ili oštećene stvari žive, rade ili su primljene na noćenje.

Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su ukradene.

### **Obim opasnosti razbojništva**

(1) Razbojništvom se, u smislu ovih Uslova, smatra oduzimanje osigurane stvari upotrebom sile (ugrožavanje s opasnošću po život i zdravlje) protiv osiguranika ili pripadnika domaćinstva ili pretnjom da će se neposredno napasti na život ili telo ovih osoba.

(2) Smatra se da postoji upotreba sile i onda kad su upotrebljena sredstva za onemogućavanje otpora.

(3) Osiguranjem je pokrivena šteta od razbojništva i izvan stana i to za sve osigurane stvari, ali najviše do 2% od ugovorene vrednosti za osnovno osiguranje stvari domaćinstva.

(4) Na štete koje nastaju razbojništvom, primenjuju se odredbe člana 17., stav (3) ovih Uslova.

(5) Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su mu oduzete.

### **Obim opasnosti obične krađe**

(1) Osiguravač je u obavezi da u slučaju nastanka štete zbog obične krađe naknadi najviše 2% od ugovorene vrednosti za osnovno osiguranje stvari domaćinstva, i to ako je ukradeno rublje, odeća, posteljina, tepisi i zavese dok su se nalazili na pranju, sušenju ili peglanju izvan prostorija stana: u perionici ili peglaonici koja se nalazi u istoj zgradi u kojoj se nalazi stan osiguranika ili dok su se preko dana (od izlaska do zalaska sunca) sušili ili vetrili na terasi ili u dvorištu zgrade u kojoj se nalazi stan osiguranika.

(2) Ne smatra se običnom krađom, u smislu ovih Uslova, krađa koju je izvršila osoba koja živi s osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili je u krađi sudelovala kao saizvršilac ili saučesnik, odnosno podstrekač ili pomagač.

(3) Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su mu ukradene.

### **Obim opasnosti loma stakla**

Osiguranjem nije obuhvaćena šteta koja nastane:

1. pri prenošenju ili nameštanju osiguranog stakla u prostorije koje nisu označene u polisi,
2. zbog ogrebotina, izjedanja ili sličnih oštećenja na površini stakla,
3. na staklima (prozorskim i na vratima) tavana, podruma, šupa i garaža, kao i na zastakljenim terasama i lođama.

### **Obim opasnosti odgovornosti**

Osiguranjem nije pokrivena:

1. odgovornost osiguranika za namerno prouzrokovanu štetu, osim ako je štetu namerno prouzrokovalo lice zaposleno u domaćinstvu,
2. odgovornost za štete iz držanja i upotrebe motornih vozila i drugih vozila na motorni pogon (traktora, motokultivatora, samohodnih radnih mašina), vazduhoplova i vozila na vodi,

3. šteta koju pretrpi osiguranik, njegov bračni drug i deca, kao i ostala lica koja žive sa osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu,
4. odgovornost za štetu pričinjenu na sastavnim delovima zgrade ili stana osiguranika,
5. odgovornost za štete na stvarima ili izvršenim radovima koje je osiguranik ili koje drugo lice po njegovom nalogu ili za njegov račun izradilo ili isporučilo ako je uzrok štete u izradi ili isporuci,
6. odgovornost za štete od proizvoda sa nedostatkom,
7. šteta na tuđim stvarima prouzrokovana pri obavljanju delatnosti iz zanimanja od strane osiguranika na ovim ili sa ovim stvarima (kao npr. obrada, popravka, prevoz, ispitivanje i slično),
8. odgovornost za štete koje su nastale kao posledica svesnog postupanja suprotno propisima ili pravilima,
9. odgovornost za štete koje su posledica uznemiravanja trećih lica: bukom, vikom, svirkom i slično, kao i zagađivanja vazduha, vode itd.,
10. odgovornost za štete koje su posledica profesionalnog oboljenja radnika osiguranika,
11. odgovornost za štete na tuđim stvarima koje je osiguranik uzео u zakup, poslugу, zajam, na čuvanje, na prevoz i slično.

## **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 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, 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 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 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, obrisace 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.