

## **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.

## Predmet osiguranja

<b>Osiguravajuće pokriće</b>	<p>Ovo osiguravajuće pokriće obavezuje osiguravača da osiguraniku isplati ili ostatak glavnog duga (isključujući zaostale uplate i kamate) ili preostale mesečne rate kredita u slučaju da se se pojavi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nesolventnost zakonskih naslednika korisnika kredita,</li><li>• Trajni invaliditet korisnika kredita od 40% do 100% kao posledica nesrećnog slučaja-nezgode ili bolesti,</li><li>• Privremena sprečenost za rad korisnika kredita kao posledica, nesrećnog slučaja-nezgode ili bolesti,</li><li>• Nenamerni gubitak zaposlenja korisnika kredita,</li><li>• Teža bolest korisnika kredita.</li></ul>
------------------------------	---

<b>Podobnost za osiguranje</b>	<p>Korisnik kredita koji želi da uđe u program osiguranja mora ispunjavati sledeće kriterijume i to:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ da ima zaključen ugovor o kreditu sa Ugovaračem osiguranja;</li><li>▪ da nije mlađe od 18 godina, odnosno starije od 68 godina u vreme uključenja u osiguranje, s tim da osiguranje ističe najkasnije u godini u kojoj navršava 71 godinu;</li><li>▪ da kao zaposleno lice obavlja redovnu radnu aktivnost kod poslodavca na osnovu ugovora o radu na neodređeno vreme, sa radnim vremenom u trajanju ne kraćem od 30 sati nedeljno, najmanje u periodu od 90 dana.</li></ul>
--------------------------------	--

<b>Napomene:</b>	<p>Osiguranje za svakog pojedinog vlasnika kreditne kartice ugovara se za određeno vreme, na period koji se, po pravilu, poklapa sa periodom na koji je zaključen ugovor o kreditu i koji ne može biti kraći od 1 godine niti duži od 3 godine.</p>
------------------	---

<b>Osiguravajuća usluga/obaveze i osigurani rizici</b>	<p>Ukoliko se jedan ili više osiguranih slučajeva desi, osiguravajuća usluga je dostupna u skladu sa sledećim pravilima:</p> <p>a. <b>Nesolventnost zakonskih naslednika korisnika kredita:</b> Visina ostatka glavnog duga na dan ostvarenja osiguranog slučaja;</p> <p>b. <b>Trajni invaliditet od 40 do 100% usled nesrećnog slučaja:</b> Visina ostatka glavnog duga na dan ostvarenja osiguranog slučaja;</p> <p>Procenat trajnog invaliditeta kao posledica nesrećnog slučaja-nezgode, za koji osiguravač isplaćuje ugovorenu naknadu, određuje se isključivo prema ovoj Tabeli invaliditeta. Maksimalna obaveza osiguravača tokom celokupnog ugovorenog perioda trajanja svakog pojedinačnog osiguranja je ukupan trajni invaliditet od 100%, određen u skladu sa Uslovima i Tabelom invaliditeta</p> <table border="1"><thead><tr><th>Pokriće</th><th>Procenat trajnog invaliditeta</th></tr></thead><tbody><tr><td>Gubitak obe ruke ili obe noge ili vida na oba oka</td><td>100%</td></tr><tr><td>Gubitak jedne ruke i jedne noge</td><td>100%</td></tr><tr><td>Gubitak jedne ruke i vida na jedno oko</td><td>100%</td></tr><tr><td>Gubitak jedne noge i vida na jedno oko</td><td>100%</td></tr><tr><td>Gubitak sluha i moći govora</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Pokriće	Procenat trajnog invaliditeta	Gubitak obe ruke ili obe noge ili vida na oba oka	100%	Gubitak jedne ruke i jedne noge	100%	Gubitak jedne ruke i vida na jedno oko	100%	Gubitak jedne noge i vida na jedno oko	100%	Gubitak sluha i moći govora	100%
Pokriće	Procenat trajnog invaliditeta												
Gubitak obe ruke ili obe noge ili vida na oba oka	100%												
Gubitak jedne ruke i jedne noge	100%												
Gubitak jedne ruke i vida na jedno oko	100%												
Gubitak jedne noge i vida na jedno oko	100%												
Gubitak sluha i moći govora	100%												

Quadriplegia	100%
Triplegia	75%
Paraplegia	75%
Gubitak jedne ruke ili jedne noge	40%
Gubitak vida na jedno oko	40%
Gubitak sluha ili moći govora	40%
Hemiplegia	40%

- c. **Privremena sprečenost za rad usled nesrećnog slučaja ili bolesti:** Visina ostatka glavnog duga na dan ostvarenja osiguranog slučaja za svakih 30 uzastopnih dana privremene sprečenosti za rad, nakon isteka vremenskog perioda karence od 30 dana od dana početka osiguranja.

**Napomena:** *Obaveza Osiguravača za slučaj privremene sprečenosti za rad usled nesrećnog slučaja ili bolesti postoji ako je korisnik kredita u vreme nastanka osiguranog slučaja imao status zaposlenog lica.*

- d. **Nenamerni gubitak zaposlenja:** Visina ostatka glavnog duga na dan ostvarenja osiguranog slučaja za svakih 30 uzastopnih dana nezaposlenosti, nakon isteka vremenskog perioda karence od 90 dana od dana početka osiguranja.

**Napomena:** *Obaveza osiguravača za slučaj gubitka zaposlenja postoji ako je korisnik kredita u vreme zaključenja osiguranja imao status zaposlenog lica najmanje 90 dana, a to svojstvo je izgubio tokom ugovorenog trajanja pojedinačnog osiguranja mimo svoje volje, pod uslovom da je u momentu otkaza korisnik kredita bio prijavljen na obavezno socijalno osiguranje, da se nakon otkaza prijavio Nacionalnoj službi za zapošljavanje i da u tom trenutku ispunjava uslov za dobijanje nadoknade od Nacionalne službe za zapošljavanje*

- e. **Teža bolest:** Visina ostatka glavnog duga na dan ostvarenja osiguranog slučaja

#### **Pod težom bolešću se podrazumeva:**

**1.Kancer, maligna neoplazma** - stanje koje karakteriše nekontrolisani rast ćelija sa atipičnom mikroskopskom slikom (malignih ćelija), koje se šire kroz tkivo (invadiraju) i mogućnost prenosa malignih ćelija i njihovog rasta u udaljenim organima, gde je verovatna invazija tog organa -metastaza). Grupa malignih oboljenja uključuje i maligne tumore hematopoeznih tkiva (leukemija), tumore iz retikuloendotelijalnog i limfatičnog sistema (limfomi), kao i maligne poremećaje plazmocita (plazmocitični mijelom).

Ovim osiguranjem nisu obuhvaćene sledeće grupe malignih tumora:

- Predkancerozna stanja,
- Tumori koji se ne šire na svoje okruženje (in situ kanceri),
- Kanceri kože, sa izuzetkom malignih tumora pigmentovanih mladeža (maligni melanom),
- Svi tumori kod HIV pozitivne dijagnoze.

Takođe su isključeni iz osiguranja:

- Lokalizovani kancer,
- Neoplastična degeneracija crevnih polipa,
- Neinvazivni intra-duktralni karcinomi grudi,
- Karcinom mokraćne bešike do prvog stepena,
- Kaposijev sarkom

**2.Ishemija, ili ishemija miokarda** – bolest koju karakteriše smanjeno snabdevanje srčanog mišića krvlju, najčešće kao rezultat oboljenja

	<p>koronarnih arterija (arteroskleroze koronarnih arterija).</p> <p><b>3.Nekroza miokarda (infarkt miokarda)</b> – nekroza dela miokarda kao posledica iznenadnog nedovoljnog protoka krvi u nekrotičnom predelu. Samo ona abnormalna stanja gde je površina oštećenog predela tolika da abnormalni Q talasi mogu biti uočeni primenom opštih EKG tehnika, smatraju se nekrozom miokarda</p> <p><b>4.Moždani udar</b> – cerebrovaskularni incident, je abnormalno vaskularno stanje unutar lobanje (pucanje zidova krvnih sudova, kompletna ili delimična vaskularna opstrukcija izazvana trombozom ili embolijom), što za posledicu ima nekrozu ili infarkt u onim delovima centralnog nervnog sistema koje snabdeva gorepomenuti krvni sud, ili razvoj trajnog organskog ili nervnog stanja (fokalna oblast), to jest pojava fizičkih simptoma koji ukazuju na oštećenje, a koji su jasno vidljivi čak i 60 dana nakon nastanka vaskularnog zatajenja. Postojanje vaskularnog zatajenja, postojanje trajnog neurološkog deficita i bilo kakvu povezanost gorenavedenih ustanovljava lekar osiguranika ili konsultant određen od strane datog lekara.</p> <p><b>5.Otkazivanje (Insuficijencija) bubrega</b> – oblik hroničnog otkazivanja rada bubrega sa nepovratno smanjenom funkcijom oba bubrega do te mere gde trenutno stanje podrazumeva hemodijalizu ili transplantaciju bubrega, a osiguraniku/ je potrebno najmanje 60 dana hemodijalize od početka tretmana</p>
--	---

<p><b>Obaveze u slučaju realizacije jednog ili nekoliko osiguranih slučajeva</b></p>	<p>Ukoliko se ostvari osigurani slučaj, ugovarač osiguranja je u obavezi da o tome obavesti osiguravača u pismenoj formi, na obrascu osiguravača, odmah nakon saznanja o osiguranom slučaju.</p> <p>Osim pismene obavesti, ugovarač osiguranja je u obavezi da podnese traženu dokaznu dokumentaciju u vezi sa osiguranim slučajem. Spisak dokumenata koje treba dostaviti osiguravaču i obrazac koji treba popuniti i potpisati dostupni su na zahtev korisnika kredita.</p>
--	---

<p><b>Dokumentacija koju je potrebno dostaviti ukoliko se desi osigurani slučaj</b></p>	<p><b>Za slučaj nesolventnosti zakonskih naslednika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdu o smrti ili izvod iz matične knjige umrlih;</li> <li>• dokaz o visini ostatka glavnog duga korisnika kredita po zaključenom ugovoru o kreditu – ugovor o kreditu i anuitetni plan otplate kredita</li> </ul> <p><b>Za slučaj trajnog invaliditeta usled nesrećnog slučaja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dokaz o visini ostatka glavnog duga korisnika kredita po zaključenom ugovoru o kreditu – ugovor o kreditu i anuitetni plan otplate kredita;</li> <li>• kopiju lične karte korisnika kredita ili drugog dokumenta koji potvrđuje datum rođenja;</li> <li>• svu medicinsku dokumentaciju u vezi lečenja nastalog osiguranog slučaja koju poseduje korisnik kredita;</li> <li>• dokaz o dešavanju nesrećnog slučaja.</li> </ul> <p><b>Za slučaj privremene sprečenosti za rad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kopiju lične karte ili drugog ličnog dokumenta na osnovu kojeg se može utvrditi datum rođenja korisnika kredita;</li> <li>• dokaz o visini ostatka glavnog duga – ugovor o kreditu i anuitetni plan otplate kredita;</li> <li>• medicinsku dokumentaciju u vezi lečenja, koju poseduje korisnik kredita;</li> <li>• potvrdu o statusu zaposlenog lica (kopiju ugovora o radu) u vreme</li> </ul>
---	---

nastanka osiguranog slučaja;

- kopiju lekarskog izveštaja o nastupanju i trajanju privremene sprečenosti za rad (lista za bolovanje);
- kopiju otpusne liste, ukoliko je korisnik kredita bio na bolničkom lečenju;
- izveštaje lekarske komisije o privremenoj sprečenosti za rad (propuštanje da se pošalje izveštaj po isteku važnosti prethodno izdatog kao rezultat ima prekid perioda privremene sprečenosti za rad);
- dokaz o dešavanju nesrećnog slučaja (ako je privremena sprečenost za rad posledica nesrećnog slučaja).

**Za slučaj gubitka zaposlenja:**

- kopiju lične karte ili drugog ličnog dokumenta koji potvrđuje datum rođenja korisnika kredita;
- kopiju radne knjižice i ugovora o radu;
- dokaz o visini ostatka glavnog duga - ugovor o kreditu i anuitetni plan otplate kredita;
- kopiju rešenja o prestanku radnog odnosa;
- rešenje Nacionalne službe za zapošljavanje da je korisnik kredita prijavljen na obavezno socijalno osiguranje i da u momentu otkaza ugovora o radu ispunjava uslov za dobijanje nadoknade od Nacionalne službe za zapošljavanje.

**Za slučaj teže bolesti:**

- dokaz o visini ostatka glavnog duga korisnika kredita po zaključenom ugovoru o kreditu – ugovor o kreditu i anuitetni plan otplate kredita;
- kopiju lične karte ili drugog dokumenta koji potvrđuje datum rođenja korisnika kredita;
- izveštaj lekara specijalista o dijagnozi teže bolesti sa svom medicinskom dokumentacijom u vezi lečenja, koju poseduje korisnik kredita.

**Isključenja iz osiguranja**

Isključene su sve obaveze Osiguravača ako je osigurani slučaj nastao:

1. usled zemljotresa;
2. pri pripremanju, pokušaju ili izvršenju umišljajnog krivičnog dela, kao i pri begu posle takve radnje;
3. usled rata, građanskog rata, ratnih operacija, ustanka, pobuna, nemira, oružanih sukoba, štrajkova, sabotaze, terorizma i sličnih događaja;
4. usled toga što je korisnik kredita namerno prouzrokovao nesrećni slučaj;
5. pri upravljanju vazduhoplovima svih vrsta, plovnim objektima, motornim i drugim vozilima bez propisane službene isprave koja daje ovlašćenje vozaču za upravljanje i vožnju tom vrstom i tipom vazduhoplova, plovnog objekta, motornog i drugog vozila;
6. usled alkoholisanosti korisnika kredita, zloupotrebe psihoaktivnih supstanci, upotrebe droge ili halucinogena, ukoliko upotreba droge, psihoaktivnih supstanci ili halucinogena nije prepisana u terapeutske svrhe;

Smatra se da je korisnik kredita u alkoholisanom stanju ako se utvrdi prisustvo alkohola u krvi više od 0,30 mg/ml ( 0,30 ‰) kod vozača, a kod ostalih osiguranika više od 1,00 mg/ml (1,00 ‰). Pod pojmom vozača smatraju se sva lica koja na putu upravljaju vozilom.

1. usled jonizirajućeg zračenja ili kontaminacije radioaktivnošću od nuklearnog goriva ili nuklearnog otpada;
2. usled nuklearne katastrofe;
3. usled bavljenja bilo kojim profesionalnim sportom, podvodnim aktivnostima ili pak bilo kojim sportom koji zahteva korišćenje letilica, motornih vozila ili učešće životinja;
4. usled bilo kog medicinskog tretmana i intervencija od strane nelicenciranih lica;
5. usled hirurških procedura ili medicinskih zahvata estetske hirurgije, osim rekonstruktivnih operacija potrebnih da bi se ponovo uspostavilo neophodno funkcionisanje;
6. usled AIDS, kompleksnog sindroma povezanog sa AIDS-om (ARCS) i svih bolesti prouzrokovanih virusom HIV i/ili povezanih sa njim, ukoliko nastanu tokom prvih 5 godina nakon stupanja na snagu osiguravajućeg pokrivača;
7. usled događaja izazvanih sledećim mentalnim oboljenjima: organski moždani sindromi, šizofrenija, oblici manične depresije ili paranoidna stanja;
8. usled bavljenja boksom, težim atletskim disciplinama, raznim oblicima borbi, penjanjem po stenama ili ledu, speleologijom, skijaškim ili vodenim skokovima, akrobatskim skijanjem, bobom, ragbijem, američkim fudbalom, ronjenjem i vazdušnim sportovima uopšte.

Prema ovim Uslovima ne postoji obaveza Osiguravača za slučaj privremene sprečenosti za rad, za period odsustvovanja sa rada zbog porodijskog odsustva.

Isključene su sve obaveze Osiguravača za slučaj gubitka zaposlenja ako:

1. Korisnik kredita nije redovno izvršavao svoje radne aktivnosti kao zaposleno lice, 12 meseci pre datuma nastanka štete, a potpisalo je ugovor na neodređeno vreme. Prekid zaposlenja koji traje manje od dve nedelje ne prekida period kontinuiteta radnog odnosa, u smislu ovih Uslova;
2. Korisnik kredita je pri uključivanju u osiguranje svestan neizbežnog gubitka zaposlenja ili je svestan objektivnih okolnosti koje najavljuju neizbežan gubitak zaposlenja;
3. Radni odnos je prekinut na zahtev korisnika kredita;
4. Gubitak posla je planirani događaj zasnovan na ugovoru o privremenom zaposlenju ili ako je radni odnos korisnika kredita sezonske prirode ili je posledica isteka ugovora na određeno vreme;
5. Korisnik kredita je zaposleno lice na određeno vreme ili ima ugovor o zaposlenju koji podrazumeva radnu obavezu manje od 30 sati nedeljno.
6. Kršenje radne discipline, zakona i neostvarivanje rezultata rada.

##### **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 pokrivača, 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 pokrivača./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 (dvadesetčetvrtog) 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 polis 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.

a 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.

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 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, 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 odbacen.

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