

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

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

INFORMACIJA ZA UGOVARAČA OSIGURANJA –OSIGURANIKA PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU

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

1. Podaci o osiguravaču

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

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

Uslovi osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju navedeni su u priloženoj ponudi osiguranja/pristupnici za osiguranje/listu pokrića/ polisi osiguranja i prilažu se kao njihov sastavni deo. Na ugovor o osiguranju primenjuju se imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koje se odnose nisu drugačije regulisana uslovima osiguranja.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni propisi Republike Srbije.

3. Vreme važenja ugovora o osiguranju

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

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

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

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

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

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

Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi sa tim rizicima za koje se namerava zaključiti ugovor o osiguranju, susastavni 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

(1) Po ovim Uslovima pruža se osiguravajuća zaštita i vrši naknada za štete prouzrokovane prekidom rada, odnosno smanjenjem privredne aktivnosti (prekid rada) zbog uništenja, oštećenja ili nastanka osigurane stvari od opasnosti definisanih u članu 3. stav (1) do (7) ovih Uslova i to:

1. požara i udara groma,
2. eksplozije, osim eksplozije od nuklearne energije, osim ako je drugačije ugovoreno,
3. oluje,
4. grada (tuče),
5. udara sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat,
6. pada letilice,
7. manifestacija i demonstracija.

(2) Ako se posebno ugovori i obračuna dodatna premija, osiguravajuća zaštita za štete prouzrokovane prekidom rada zbog uništenja, oštećenja ili nestanka osigurane stvari, proširuje se na jednu ili više dopunskih opasnosti definisanih u članu 3. stav (8) do (15) ovih Uslova, već prema tome kako se ugovori, i to:

1. poplava i bujica,
2. izlivanja vode iz instalacija,
3. klizanje tla i odronjavanje,
4. snežna lavina,
5. iscurjenja tečnosti i gasa (lekaža),
6. izlivanje užarene tečne rastopljene mase,
7. samozapaljenja zaliha.

(3) Opasnosti iz stava (2) mogu se ugovoriti samo ukoliko su ugovorene i opasnosti iz stava (1) ovog člana.

Obim osiguranih opasnosti

(1) Obim opasnosti požara i udara groma

Ne smatra se da je nastupio požar, ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

- a) usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (na primer u industrijskoj preradi, sušenja, prženja, pečenja i slično),
- b) usled vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.

Ne smatra se da su oštećenja nastala udarom groma ako su prouzrokovana usled dejstva električne energije, prenapona ili zagrevanja usled preopterećenja, atmosferskih pražnjenja i zbog sličnih pojava kao i oštećenja prouzrokovana prenošenjem električne energije preko vodova kao posledica udara groma.

(2) Obim opasnosti eksplozije

Eksplozijom, u smislu ovih Uslova, ne smatra se eksplozija od nuklearne energije, miniranja koje se vrši u okviru delatnosti osiguranika ili u okviru dozvoljene delatnosti trećih lica, u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora) koja je normalna pojava u procesu proizvodnje, izduvavanja iz peći i sličnih naprava, biološkog karaktera, vodenog udara koji se u tunelima i cevovodima pod pritiskom manifestuju kao eksplozija, na sudu pod pritiskom koja je posledica dotrajalosti, istrošenja ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga ili mulja ako je usled toga oštećen samo taj sud.

(3) Obim opasnosti oluje

Ne smatra se da su oštećenja nastala od oluje ako su prouzrokovana:

- a) od prodiranja kiše, grada (tuče), snega i drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi,
- b) od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru (plastovima, kamerama i slično), u gričevima, pod nastrešnicama i ostalim otvorenim zgradama,
- c) od nanošenja snega olujom ili od težine snega,
- d) zbog toga što građevinski objekat nije izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu ili je slabo održavan ili je dotrajavao ili je izgrađen od folija od veštačkog materijala (na primer tople leje i slično).

(4) Obim opasnosti grada (tuče)

1. Pod opasnošću grada, u smislu ovih Uslova, smatra se delovanje snage od udara grada u osiguranu stvar kao i zbog prodiranja grada i kiše kroz otvorene nastale od padanja grada koji ima za posledicu prekid rada.
2. Od opasnosti grada nije osiguran prekid rada do kog bi došlo oštećenjem stakla na staklenicima i folijama toplih leja.

(5) Obim opasnosti udara sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretneradne mašine

Osiguranjem je obuhvaćen prekid rada koji nastane od udara sopstvenog motornog vozila ili sopstvene pokretne radne mašine u građevinski objekat u krugu osiguranog pogona od prekida rada.

(6) Obim opasnosti pada i udara letilice

1. Padom, odnosno udarom letilice, u smislu ovih Uslova, smatra se pad odnosno udar letilice bilo koje vrste na objekat pogona.
2. Smatra se da je nastao osigurani slučaj i onda kada je u objekat pogona udario deo letilice ili predmet iz letilice.

(7) 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 manifestacije ili demonstracije ako je prekid rada nastao usled oštećenja ili uništenja stvari koje služe osiguranoj delatnosti osiguranika ma na koji način delovanjem manifestanata odnosno demonstiranata (rušenje, demoliranje, razbijanje, paljenje i drugo).

(8) Obim opasnosti poplave, bujice i visoke vode

Ne smatra se da je nastao osigurani slučaj prekida rada od opasnosti poplave, bujice i visoke vode ako je oštećenje osiguranog pogona nastalo:

- a) sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima, tunelima, prouzrokovano mehaničkim delovanjem vode,
- b) od sleganja tla kao posledica poplave i bujice,
- c) od podzemnih voda u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
- d) od plavljenja vode izlivena iz kanalizacione mreže osim ako je do izlivanja došlo usled poplave ili bujice,
- e) u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka odnosno reka i nasipa (inundaciono područje), osim ako se posebno ugovori i obračuna premija,
- f) na poluproizvodima, gotovim proizvodima, robi i materijalu koji nisu uskladišteni napaletama visine najmanje 10 cm ili na za to propisan način,
- g) na hidrograđevinskim objektima usled podlokavanja sa spoljne strane, na kanalima, tunelima i cevovodima i štete usled pritiska prouzrokovanog poplavom u smislu prethodnog stava, osim ako se drugačije ugovori.

(9) Obim opasnosti izlivanja vode iz instalacija

1. Izlivanjem vode, u smislu ovih Uslova, smatra se:

- a) neočekivano izlivanje vode iz vodovodnih i odvodnih (kanalizacionih) cevi, kao i iz uređaja za grejanje i drugih uređaja i aparata koji su priključeni na vodovodnu mrežu, usled oštećenja (loma, prskanja ili otkazivanja uređaja za upravljanje i sigurnost) tih cevi, uređaja i aparata,
- b) neočekivano izbijanje pare iz uređaja za toplu vodu ili parno grejanje.

2. Osiguranik je dužan da se brine o održavanju vodovodne i kanalizacione mreže, uređaja za grejanje toplom vodom i parno grejanje, kao i njihovoj zaštiti od zamrzavanja.

3. Osiguranjem nije pokrivena šteta zbog prekida rada, od izlivanja vode iz instalacija koja je nastala:

- a) od izlivanja vode iz otvorenih slavina kao i iz odvodnih (kanalizacionih) cevi ako je do izlivanja došlo od zagušenja cevi,
- b) od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
- c) usled dotrajalosti, istrošenosti i korozije,
- d) zbog gubitka vode i izgubljene dobiti od gubitka vode,
- e) kao posledica povrede dužnosti osiguranika iz tačke 2. ovog stava,
- g) od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz instalacija.

(10) Obim opasnosti klizanja tla

Osiguranjem nije pokrivena šteta zbog prekida rada od klizanja tla koja je nastala od:

- a) geološkog klizanja tla ako je tlo na kome se nalazi osigurani građevinski objekat već počelo da geološki klizi u trenutku zaključenja osiguranja,
- b) klizanje tla prouzrokovano delatnošću čoveka, kao na primer usled usecanja tla (ulegnuća),
- c) sleganje tla (ulegnuća),
- d) polaganog geološkog klizanja tla koje se ispoljava u manjim pukotinama na građevinskom objektu,
- e) živog peska, gorskog udara i zarušavanja u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
- f) troškova za saniranje tla.

(11) Obim opasnosti odronjavanja

1. Odronjavanjem, u smislu ovih Uslova, smatra se otkidanje i pad materijala kao geološke pojave.
2. Smatra se da je nastalo osigurani slučaj odronjavanja samo onda ako je materijal, koji se odronio udario u osiguranu stvar, uništio je ili oštetio i ima za posledicu prekid rada.
3. Osiguranjem od prekida rada nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla sa koga je nastalo odronjavanje.

(12) Obim opasnosti snežne lavine

1. Snežnom lavinom, u smislu ovih Uslova, smatra se snežna masa u pokretu koja se otkida s planinskih strana.
2. Osiguranjem je pokriven i prekid rada prouzrokovao oštećenjem stvari usled vazdušnog pritiska od snežne lavine.

(13) Obim opasnosti iscurenja tečnosti (lekaže)

Osiguranjem nije pokrivena šteta od prekida rada od iscurenja tečnosti (lekaže) ako tečnost iscuri zato, što su prskanja sudova i kvar na uređajima nastali usled odtrajalosti, lošeg održavanja posude odnosno uređaja, lošeg zaptivanja ili loše zaptivke.

(14) Od opasnosti izlivanja užarene tečno rastopljene mase pokrivena je šteta od prekida rada koja je prouzrokovana na osiguranim stvarima nastala usled neočekivanog izlivanja užarene tečno rastopljene mase izvan mesta određenog za ispuštanje i odvođenje.

(15) Obim opasnosti samozapaljenja zaliha

Prekid rada od opasnosti samozapaljenja zaliha obuhvaćen je osiguranjem samo ako su zalihe uskladištene i ostale radnje izvršene po zakonskim odnosno tehničkim propisima.

Šteta od prekida rada, mesto osiguranja i garantni rok

Osiguravač nije u obavezi, ako šteta usled prekida rada bude povećana:

1. zbog vanrednih događaja koji su nastupili za vreme prekida rada,
2. zbog zakonskih i drugih ograničenja kod ponovne izgradnje, odnosno opravke ili ograničenja u proizvodnji,
3. zbog toga što se osiguranik nije blagovremeno pobrinuo za obnovu ili nabavku oštećenih, uništenih ili nestalih stvari ili zbog toga što su mu nedostajala finansijska sredstva,
4. usled izvršenih promena ili poboljšanja prilikom obnove postrojenja,
5. time što je prekid rada u oštećenom osiguranom pogonu prouzrokovao prekid rada u drugom pogonu, koji nije fizički oštećen, osim ukoliko nije osiguran po ovim Uslovima,
6. usled posledica kod drugih pravnih lica sa kojima oštećeni osiguranik ima poslovne odnose ili ugovor o kooperaciji, iako ima zaključeno osiguranje od prekida rada po ovim Uslovima,
7. zbog nestanka ili uništenja novca, vrednosnih papira, poslovnih knjiga, planova, crteža, nosača podataka i podataka koji se nalaze na njima, poslovnih zapisa i ostalih pisama bilo koje vrste.

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 zahtev 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 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), 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

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.

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 snovanosti 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.

Korisnik 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

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom Osiguravača ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom, sporni odnosi 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 znaknade, stim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćen oodsustvo 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 iprekid 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.

Osiguravačće 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, Osiguravačće 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, obrisaće 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.