

INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKU PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU POMOĆI NA PUTU (SREDSTVOM KOMUNIKACIJE NA DALJINU)

Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“, Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br. 8. Novi Sad, (u daljem tekstu: Osiguravač) kao Osiguravač, u skladu sa čl. 82. i 84. Zakona o osiguranju (“Službeni glasnik RS” br. 139/2014) i čl. 6 – 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (“Službeni glasnik RS” br. 44/2018) daje sledeće informacije za Ugovorača osiguranja / Osiguranika:

1. Podaci o Osiguravaču

Osiguravač je Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“ Novi Sad, sa sedištem u Novom Sadu, Bulevar Mihajla Pupina br. 8, , imejl adresa: ddor@ddor.co.rs, korisnički centar 0800 303 301 , internet stranica: ddor.rs, upisano u Registar privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre Rešenjem broj BD 30620/2005, matični broj 08194815, PIB 101633677. Osiguravač obavlja delatnost osiguranja, koju čine poslovi osiguranja (sve vrste životnih i neživotnih osiguranja) i saosiguranja. Dozvola za obavljanje delatnosti osiguranja je izdata od strane Narodne banke Srbije koja vrši i nadzor nad obavljanjem ove delatnosti. Osiguravač je deo italijanske osiguravajuće grupe UNIPOL Gruppo S.p.A.

Ukoliko ugovarač poruči pouzecom ugovor o osiguranju, biće mu dostavljen na kućnu adresu putem kurirske službe.“City express” d.o.o, sa sedištem u Surčinu (Beograd), Svetog Save 36, imejl adresa: info@cityexpress.rs

Troškove dostave snosi Osiguravač.

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

Na ugovor o osiguranju pomoći na putu primenjuju se Uslovi za osiguranje pomoći na putu, doneti 13.10.2017. godine (u daljem tekstu: Uslovi) sa kojima imate pravo da se upoznate blagovremeno pre zaključenja ugovora o osiguranju.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivno pravni propisi Republike Srbije koji regulišu oblast ugovaranja na daljinu.

Za rešavanje sporova iz zaključenog ugovora o osiguranju nadležan je stvarno nadležni sud prema mestu sedišta Osiguravača.

3. Vreme važenja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju pomoći na putu se može zaključiti kao:

- kratkoročni, sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće
- višegodišnji, sa određenim rokom trajanja

Ugovor o osiguranju proizvodi pravno dejstvo (početak osiguravajućeg pokrivača), ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi osiguranja naveden kao početak osiguranja. Ugovor o osiguranju (osiguravajuće pokrivače) prestaje po isteku 24 (dvadesetčetvrtog) časa dana koji je u polisi naveden kao istek osiguranja.

Početak obaveze Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja uslovljeno je i ugovorenim načinom plaćanja premije. Ako je ugovoreno odloženo plaćanje premije osiguranja, obaveza Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja počinje po isteku 24 časa onoga dana koji je u polisi osiguranja označen kao početak osiguranja, a kod ugovora o osiguranju kod kojih je označen i čas i minut početka osiguranja, obaveza za naknadu osiguranja počinje od časa i minuta koji je označen kao početak osiguranja na polisi osiguranja.

Ugovor o osiguranju se zaključuje plaćanjem premije osiguranja.

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

Predmet osiguranja

Osiguranjem pomoći na putu Osiguravač obezbeđuje korisniku pomoć 24 časa na dan pomoći i pokriva troškova u slučaju kada je osigurano vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju

Osiguranje pomoći na putu obuhvata: organizaciju pomoći

1. pokriva troškova popravke u slučaju manjeg kvara,
2. pokriva troškova vuče (šlepanja),
3. pokriva troškova najma zamenskog vozila,
4. pokriva troškova prenočišta vozača i putnika,
5. pokriva troškova prevoza vozača i putnika do prebivališta (sedišta) odnosno odredišta,

6. pokriva troškova povratka vozila koje je oštećeno u inostranstvu,
7. pokriva troškova vozača koji sprovodi povratak popravljeno vozila.

Osigurani rizici - osigurani slučaj

Osiguranjem pomoći na putu uz asistenciju Centra za pomoć korisniku se obezbeđuje dvadesetčetvoročasovna organizacija pomoći kao i pokriva troškova u slučaju da se korisnik nađe u nevolji usled:

1. Kvara - pod kvarom vozila smatra se svaka mehanička, električna i/ili elektronska greška na vozilu zbog koje je vozilo u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.
2. Oštećenja - pod oštećenjem vozila smatra se slučaj kada je usled: saobraćajne nezgode, pada ili udara predmeta, namere ili obesti trećih lica, požara, poplave, oluje ili grada, vozila u nevoznom stanju ili nepodobno za dalju sigurnu vožnju.
3. Uništenja - vozilo se smatra uništenim kada su oštećenja nastala usled ostvarenja rizika navedenih u prethodnoj alineji, tako teška da se vozilo više ne može popraviti, odnosno da je ekonomski neisplativa popravka (totalna šteta).
4. Krađe vozila - Pod krađom, smatra se protivpravno oduzimanje zaključenog vozila ili delova vozila, u nameri da se upotrebi za vožnju ili pribavi protivpravna imovinska korist a ključevi se ne nalaze u vozilu. Krađom vozila ili njegovih sastavnih delova ne smatra se i utaja vozila koju je izvršio sam Osiguranik, njegov bračni drug, bliski krvni srodnici Osiguranika, usvojitelj ili usvojenik ili lice koje živi s Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili lice koje je Osiguranik dužan da izdržava, kao i lica za čije postupke Osiguranik odgovara po bilo kom osnovu.
5. Nesrećnog slučaja - Nesrećni slučaj, u smislu Uslova, je saobraćajna nezgoda u kojoj je učestvovalo osigurano vozilo i u kojoj je došlo do povrede vozača i putnika, koja je za posledicu imala narušenje zdravlja ovih lica.

Zaključivanje ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju pomoći na putu može se zaključiti samo ako je vozilo registrovano kod nadležnog organa u momentu zaključenja ugovora.

U zavisnosti od izabranog paketa osiguranja visina osiguravajućeg pokrivača iznosi:

	USLUGA	Pokriće po paketu "Standard"	
		U ZEMLJI	ZEMLJE ZELENE KARTE
1	Info linija	DA	DA
2	Popravka na licu mesta	50 EUR-a	100 EUR-a
3	Usluga vuče	80 EUR-a	150 EUR-a
4	Smeštaj u Srbiji ili inostranstvu do kraja popravke vozila	30 EUR-a po osobi/maksimalno 24h	70 EUR-a po osobi/maksimalno 24h
5	Nastavak putovanja	10 EUR-a / po osobi	30 EUR-a / po osobi
6	Zamensko vozilo	NE	NE
7	Povratak vozača i putnika	NE	autobuska ili vozna karta
8	Troškovi parkiranja	NE	5 EUR-a /dan, maks. 5 dana

	USLUGA	Pokriće po paketu "Exclusiv"	
		U ZEMLJI	ZEMLJE ZELENE KARTE
1	Info linija	DA	DA
2	Popravka na licu mesta	70 EUR-a	150 EUR-a
3	Usluga vuče	200 EUR-a	300 EUR-a
4	Smeštaj u Srbiji ili inostranstvu do kraja popravke vozila	50 EUR-a po osobi/maksimalno 24h	80 EUR-a po osobi/maksimalno 24h
5	Nastavak putovanja	20 EUR-a /po osobi	50 EUR-a /po osobi
6	Zamensko vozilo	75 EUR-a /max 24h	140 EUR-a /max 48h
7	Povratak vozača i putnika	autobuska ili vozna karta	autobuska ili vozna karta
8	Troškovi parkiranja	5 EUR-a /dan, maks. 5 dana	5 EUR-a /dan, maks. 10 dana

Organizovanje pomoći

Nakon nastanka osiguranog slučaja, Centar za pomoć organizuje pomoć Osiguraniku u nevolji. Obim organizacije pomoći zavisi od vrste ugovorenog osiguravajućeg pokrivača, a ono obuhvata sledeće:

1. prijem poziva korisnika u Centru za pomoć 24 časa na dan, sedam dana u nedelji,

2. organizovanje popravke vozila,
3. organizovanje vuče (šlepovanja) vozila,
4. organizovanje vozila za zamenu,
5. organizovanje nastavka putovanja korisnika,
6. organizovanje povratka korisnika u zemlju prebivališta,
7. organizovanje prenočišta u slučaju da Osiguranik ne može da napusti mesto događaja,
8. organizovanje prevoza popravljenog vozila,
9. organizovanje dostavljanja rezervnih delova,
10. organizovanje parkiranja (ležarina posle saobraćajne nezgode) vozila,
11. davanje informacija u pogledu pružanja zdravstvene pomoći, u slučaju saobraćajne nesreće u inostranstvu,
12. organizovanje prevoza Osiguranika u zemlju prebivališta, ako je to potrebno, u slučaju saobraćajne nesreće u inostranstvu,
13. pomoć i savetovanje prilikom rešavanja administrativnih lokalnih formalnosti,
14. organizacija obavljanja procene visine štete od strane sudskog procenitelja ili odgovarajuće ustanove u inostranstvu.

O izboru vrste i obima pomoći odlučuje Centar za pomoć na osnovu svih okolnosti osiguranog slučaja.

Osiguranik i putnici nemaju pravo na naknadu prenočišta u slučaju kada u osiguranom vozilu nestane goriva, ulje u motoru ili ako Osiguranik osiguranom vozilo ne može koristiti zbog gubitka ili oštećenja ključeva ili ako su ključevi ostali zaključani u osiguranom vozilu.

Isključenja iz osiguranja

Osiguravač ne nudi pomoć i ne pokriva troškove u slučaju:

- ako se osigurano vozilo koristi u automobilskim takmičenjima, trkama, test vožnjama
- ako se osigurano vozilo koristi za prevoz osoba koje plaćaju tu uslugu (taksi) ili se vozilo iznajmljuje (rent-a-car)
- nevolje sa osiguranim vozilom usled atomske opasnosti, rata, terorističkih radnji, demonstracija, manifestacija i sličnih radnji
- ponavljanja identičnih problema sa osiguranim vozilom usled manjih kvarova ili gubitka goriva,
- ako se Osiguranik nađe u nevolji sa osiguranim vozilom usled opasnosti koja nije navedena i opisana u stavu Osigurani rizici - Osigurani slučaj iznad u ovoj Informaciji.
- osiguranog slučaja koji se desio usled više sile i prirodnih katastrofa (zemljotresa, klizanja tla islično).

Ukoliko Korisnik, kada se nađe u nevolji, ne pozove Centar za pomoć, Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi štetu koju bi Korisnik mogao imati zbog neispunjenja ove obaveze.

Gubitak prava iz osiguranja pomoći na putu

Korisnici gube pravo iz osiguranja pomoći na putu u sledećim slučajevima:

- ako vozilom upravlja osoba koja ne poseduje odgovarajuću vozačku dozvolu, odnosno osoba kojoj je vozačka dozvola oduzeta od strane službenog lica ili joj je izrečena zabrana upravljanja motornim vozilom
- ako je u trenutku saobraćajne nesreće vozač osiguranog vozila bio pod uticajem alkohola ili opojnih droga, kako je to predviđeno zakonom na teritoriji gde se dogodio osigurani slučaj po Uslovima,
- ako se Centru za pomoć proslede pogrešne ili lažne podatke o osiguranju ili o okolnostima nastanka osiguranog slučaja u slučaju da se Osiguranik, prilikom nastanka teškoće sa osiguranim vozilom ne pridržava uputstava i odluka Centra za pomoć o načinu pružanja pomoći.

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 pokrivanja, vrsta i predmet osiguranja, suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Premija osiguranja sastoji se od:

- funkcionalne premije i
- režijskog dodatka.

Funkcionalna premija sastoji se iz tehničke premije (deo premije koji služi za pokrivanje šteta, popunjavanja rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu.

Rezijski dodatak služi za pokrivanje troškova sprovođenja osiguranja.

Premija osiguranja se plaća u celosti prilikom izdavanja polise.

Godišnja premija osiguranja bez poreza za paket "Standard" iznosi **1676,00 dinara**.

Godišnja premija osiguranja bez poreza za paket " **Exclusiv**" iznosi **3406,00 dinara**.

Na obračunatu premiju neživotnih osiguranja plaća se porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

6. Pravo na raskid ugovora o osiguranju, uslovi za raskid odnosno pravo na odustanak od ugovora

Kada se ugovor o osiguranju zaključuje sredstvom komunikacije na daljinu, ugovarač može u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu, bez navođenja razloga da odustane od ugovora (osim kod ugovora o kratkoročnom osiguranju u trajanju do jednog meseca). Izjava o odustanku od ugovora dostavlja se na adresu: Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“, Železnička 5, 21000 Novi Sad, Direkcija za korisničke usluge i direktnu prodaju, ili u slučaju dostavljanja izjave o odustanku putem trajnog nosača podataka na adresu/imejl adresu ddor@ddor.co.rs.

Ukoliko se ugovarač odluči da odustane od ugovora, dužan je da Osiguravaču dostavi izjavu o odustanku u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava o odustanku se smatra blagovremenom ako je Osiguravaču otpremljena pre isteka roka od 14 dana. U slučaju odustanka, ugovor o osiguranju prestaje da važi u trenutku kada Osiguravač primi izjavu o odustanku. Osiguranik je dužan da Osiguravaču, srazmerno pruženoj usluzi do trenutka prijema izjave o odustanku, plati deo ukupne ugovorene naknade.

Ako Osiguravač ne postupa u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, osiguranik može u svako doba jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju zaključen sredstvom komunikacije na daljinu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne. U ovom slučaju Osiguravač nema pravo na naknadu štete zbog raskida 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 Ugovorač 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 Ugovoraču 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

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.

8. Postupak i način zaključivanja ugovora o osiguranju sredstvom komunikacije na daljinu

Postupak i način zaključivanja ugovora o osiguranju sredstvom komunikacije na daljinu je regulisan Zakonom o zaštiti potrošača i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

9. Način podnošenje odštetnog zahteva, rok za podnošenje odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanje prava po osnovu osiguranja

U slučaju realizovanja osiguranog slučaja treba da se pridržavate uslovima utvrdene procedure pozivajući Centar za pomoć na broj oštštampan na polisi osiguranja U obaveštenju Centru za pomoć treba da dostavite svoje identifikacijske podatke, podatke o osiguranom vozilu, zaključenom osiguranju (broj polise) i broju putnika.

Prava iz osiguranja mogu se ostvariti podnošenjem odštetnog zahteva:

- u slobodnoj formi u pisanom obliku
- popunjavanjem odgovarajućeg obrasca Osiguravača u zavisnosti od vrste osiguranja i potpisivanjem istog od strane podnosioca prijave.

Odštetni zahtev treba da sadrži podatke o Ugovoraču osiguranja, Osiguraniku, oštećenom, broj polise, uzrok nastanka osiguranog slučaja, približnu visinu naknade koja se traži ukoliko se može iskazati u trenutku podnošenja odštetnog zahteva.

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnic Osiguravača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta,

- telefonom pozivanjem korisničkog centra Osiguravača na broj 021 480 2222, besplatan poziv 0800 303 301.
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: ddor@ddor.co.rs
- poštom (adrese poslovnica možete pronaći na sledećem linku www.ddor.rs/prodajna-mesta).

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno. Na odštetni zahtev dostavljen u pismenoj formi Osiguravač će uneti datum kada je zaprimio.

Zaposleni kod Osiguravača zadužen za prijem odštetnih zahteva podnosiocu prijave će pruži svu neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i saopštiće mu način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete, ukoliko podnosilac prijave želi da ima saznanja o samom toku rešavanja.

Osigurani je dužan, 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.

Osiguravač isplaćuje osiguranu sumu, odnosno naknadu korisniku osiguranja u roku od 14 dana, od dana kada Osiguravač utvrdi svoju obavezu i visinu obaveze. Osiguravač je dužan da isplati osiguranu sumu, odnosno naknadu, samo ako je osigurani slučaj nastao za vreme trajanja osiguranja, pod uslovima predviđenim Polisom i uslovima osiguranja.

Potraživanja iz ugovora o osiguranju zastarevaju za tri godine računajući od prvog dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ukoliko Osiguranik dokaže da do isteka pomenutog roka nije znao da se osigurani slučaj dogodio, zastara počinje da teče od dana kada je za to saznao, s tim da u svakom slučaju potraživanje zastareva za pet godina počev od dana posle proteka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo.

10. Način zaštite prava i interesa kod Osiguravača

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

Ugovorač 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), 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 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.

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

Osiguravač kao pružalac finansijskih usluga, na osnovu Zakona o osiguranju i njegovih podzakonskih akata, obrazuje dovoljna sredstva, u vidu tehničkih rezervi, kojima obezbeđuje pokriće svih obaveza iz ugovora o pružanju usluga (osiguranja). Takođe, radi trajnog izvršavanja obaveza i podnošenja rizika poslovanja, formira i garantnu rezervu na način propisan Zakonom o osiguranju.

11. 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

Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015) bliže je uređen način zaštite prava i interesa Osiguranika, Ugovorača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

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:

- 1) poštom na adresu Narodna banka Srbije-Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, ili poštanski fax 712, 11000 Beograd
- 2) elektronski na adresu zaslita.korisnika@nbs.rs

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 proteka roka za njegovu 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.).

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.