

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU IMOVINE ELEKTROPRIVREDNIH
PREDUZEĆA**

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. i 84. Zakona o osiguranju („Službeni glasnik RS“ br. 139/2014) daje informacije za Ugovorača 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 italijanske osiguravajuće grupe UNIPOL Gruppo S.p.A.

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

Na ugovor o osiguranju imovine elektroprivrednih preduzeća primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi)
- Posebni uslovi osiguranja imovine elektroprivrednih preduzeća, doneti 12.02.2014.godine (u daljem tekstu: Posebni uslovi)

sa kojima možete blagovremeno da se upoznate pre zaključenja ugovora o osiguranju.

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivni pravni propisi Republike Srbije.

3. Vreme važenja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju se može zaključiti kao:

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

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

Ukoliko ugovor osiguranju sadrži samo početak osiguranja (osiguranje ugovoreno sa neodređenim rokom), osiguravajuće pokrivenje 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

Osiguranjem imovine elektroprivrednih preduzeća pruža se osiguravajuća zaštita od sledećih rizika:

1. požara i udara groma,
2. eksplozije, osim eksplozije od nuklearne energije, osim ako se drugačije ugovori,
3. oluje,
4. grada (tuče),
5. izlivanja vode iz instalacija,
6. udara sopstvenog motornog vozila, sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat,
7. pada letilica svih vrsta,
8. manifestacija i demonstracija,
9. poplave, bujice, visoke podzemne vode usled visokog vodostaja vode u rekama i jezerima,
10. klizanja, sleganja i odronjavanja tla,
11. snežne lavine,
12. podlokavanja sa spoljne strane na hidrograđevinskim objektima,

13. pritiska vode prouzrokovane poplavom na kanalima, tunelima i cevovodima,
14. isticanja tečnosti i gasa (lekaže).

Ako se posebno ugovori i obračuna dodatna premija, osiguravajuća zaštita proširuje se i na dopunske rizike: zemljotres ili samozapaljenje zaliha.

Kada se ostvari osigurani slučaj osiguranjem su pokrivene:

1. štete od oštećenja ili uništenja osigurane stvari prouzrokovane prilikom spašavanja (rušenja, iznošenja, ukazivanja pomoći i slično) zbog nastalog osiguranog slučaja,
2. štete zbog nestanka osigurane stvari prilikom nastanka osiguranog slučaja,
3. troškovi učinjeni za raščišćavanje i rušenje u vezi s nastalim osiguranim slučajem na osiguranoj stvari,
4. troškovi koje je Osiguranik učinio kada je osigurani slučaj nastao na osiguranoj stvari za mere preduzete radi otklanjanja i smanjenja štete u visini definisanoj važećim Uslovima.

Osiguravač je obavezan da isplati naknadu samo u slučaju neposredne štete na osiguranoj stvari, a ne i posrednu štetu, kao što je šteta zbog: gubitka zakupnine, gubitaka prouzrokovanih obustavom rada, umanjenja mogućnosti upotrebe i usled drugih sličnih gubitaka zbog nastalog osiguranog slučaja.

Ne smatra se da je nastupio požar i Osiguravač nije obavezan da plati naknadu, ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

1. zbog izlaganja korisnoj vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (na primer: u industrijskoj preradi, prilikom peglanja, sušenja, prženja, pečenja i slično) ili zbog pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i slično),
2. osmuđenjem, oprljenjem ili progorenjem od cigarete, cigare, sprave za osvetljavanje, žara i slično,
3. zbog vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.

Osiguranjem od opasnosti požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa vršenjem njihove normalne funkcije.

Osiguranjem od udara groma nisu obuhvaćene:

1. štete na osiguranim električnim mašinama, aparatima (uključujući aparate za kuvanje, peglanje, grejanje kreveta, radio aparate, televizijske prijemnike, lampe, sijalice i slično) ili na električnim vodovima zbog delovanja električne energije, prenapona ili zagrevanja zbog preopterećenja, atmosferskih uticaja, kao: statičkih opterećenja, indukcija zbog atmosferskih pražnjenja i sličnih pojava, jer se takve štete smatraju pogonskim. Međutim naknadije se šteta od požara koji je nastao delovanjem električne energije kao posledica tog delovanja i dalje se samostalno razvijao,
2. štete prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova kao posledice udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima bilo koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvajaćima, gromobranima i sličnim uređajima – nastale u vršenju njihove normalne funkcije.

Osiguranjem od opasnosti eksplozije nisu obuhvaćene:

1. štete na stvarima Osiguranika prouzrokovane miniranjima koja se vrše u okviru njegove delatnosti ili u okviru dozvoljene delatnosti trećih lica,
2. štete na mašinama prouzrokovane eksplozijom u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora),
3. štete od eksplozije koje su normalna pojava u procesu proizvodnje,
4. štete od eksplozivnog izduvanja iz peći i sličnih uređaja,
5. štete od eksplozije biološkog karaktera,
6. štete zbog probijanja zvučnog zida,
7. štete od eksplozija na posudama pod pritiskom– usled dotrajlosti, pojave istrošenosti ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se naknadije šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom.

Osiguranjem od opasnosti oluje nisu obuhvaćene štete:

1. od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru (plastovima, kamarama i slično) u gričevima, pod nastrešnicama i u ostalim otvorenim zgradama,
2. od snega nanešenog olujom ili od težine snega,
3. na građevinskom objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu ili koji je slabo održavan ili je dotrajavao,
4. na folijama od veštačkog materijala na toplim ležama, koje služe za pokrivanje bilja neposredno ili u obliku tunela.

Osiguranjem od opasnosti grada (tuče) nisu pokrivena šteta na staklima toplih leja i staklenika, kao ni šteta na malteru (žbuki) fasade slabo održavane ili dotrajale zgrade.

Obim pokriva od zemljotresa utvrđuje se prema Posebnim uslovima za osiguranje imovine od opasnosti zemljotresa (napomena: zemljotresom se smatra zemljotres intenziteta šest i više stepeni prema Mercallijevoj skali (Mercalli – Cancani – Sieberg – skali MCS))

Zemljotres mora biti seizmografski registrovan.

Osiguranjem poplave, bujice i visoke vode nisu obuhvaćene:

1. štete sa unutrašnje strane na cevovima, kanalima i tunelima prouzrokovane mehaničkim delovanjem vode,
2. štete od gljivica nastalih zbog vlage,
3. štete od podzemnih voda u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
4. štete od plavljenja vode izliveno iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog poplave ili bujice,
5. štete na stvarima smeštenim 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,
6. štete na poluproizvodima, gotovim proizvodima, robi i materijalu koji nisu uskladišteni po važećim propisima.

Osiguranjem od opasnosti izlivanja vode iz instalacija nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina kao i iz odvodnih (kanalizacionih) cevi ako je šteta nastala zbog začepjenja cevi,
2. od izlivanja vode u kotlove, mašinske i električne uređaje za pogon u industriji i zanatstvu,
3. od loma ili pucanja od mraza, nastale na samim vodovodnim i odvodnim cevima i uređajima, uključivo na kotlovima, mašinskom i električnom uređaju za pogon u industriji i zanatstvu,
4. zbog dotrajlosti, istrošenosti i korozije,
5. od gljivica nastalih zbog vlage,
6. od gubitka vode i izgubljene dobiti,
7. na poluproizvodima, gotovim proizvodima, robi i materijalu koji nisu uskladišteni po važećim propisima,
8. nastale kao posledica povrede dužnosti Osiguravnika,
9. od izlivanja vode iz žljebova i cevi za odvod kišnice,
10. od izlivanja vode iz cevnog voda visokog pritiska,
11. od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz instalacija.

Osiguranjem od opasnosti klizanja tla nisu obuhvaćene:

1. štete od geološkog klizanja ako je tlo na kojem se nalazi osigurani građevinski objekat već počeo da geološki klizi u trenutku zaključenja osiguranja,
2. štete od klizanja tla prouzrokovano delatnošću čoveka na primer: zbog usecanja tla i slično,
3. štete od sleganja tla (ulegnuća),
4. štete od polaganog geološkog klizanja tla koje se ispoljavaju u manjim pukotinama na građevinskim objektima,
5. štete od živog peska, gorskog udara i zarušavanja u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika.
6. Osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla.

Osiguranje od opasnosti odronjavanja, Osiguravač nije u obavezi da naknadi troškove za saniranje tla sa kojeg nastaje odronjavanje.

Iz osiguranja od opasnosti sleganja tla su isključene štete od sleganja tla zbog toga:

1. što je do sleganja tla došlo zato što nije bilo izvršeno ispitivanje tla u odnosu na njegovu nosivost pre početka gradnje,
2. što je do sleganja tla došlo, jer je tlo opterećeno više nego što je bilo predviđeno projektom.

Osiguranjem nisu pokriveni ni troškovi za saniranje tla.

Osiguranjem od opasnosti iscurenja tečnosti i gasa (lekaže) neće se naknaditi štete ako osigurana tečnost istekne zato što su prskanja posuda ili kvar na uređajima nastali zbog dotrajlosti, slabog održavanja posude odnosno uređaja, lošeg začepjenja ili lošeg zatvarača.

Opasnost samozapaljenja zaliha obuhvaćena je osiguranjem ako su zalihe uskladištene i ostale radnje izvršene po zakonskim odnosno tehničkim propisima.

Osiguranjem od rizika loma mašina ne pruža se osiguravajuća zaštita od šteta nastalih zbog:

1. požara, gašenja požara i rušenja prilikom gašenja požara, direktnog udara groma, eksplozije, provalne krađe i krađe, zemljotresa, klizanja tla, odronjavanja, visoke vode, snežne lavine, poplave i bujice, padanja grada (tuče), oluje, štetnog delovanja nuklearne energije, erupcije, osim istražnih erupcija, ukoliko se posebno ugovori, sleganja tla, isticanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi i toplivoda, pada letilica, udara sopstvenog

motomnog vozila, sopstvene pokretne mašine u osigurani građevinski objekat, manifestacija i demonstracija, samozapaljenje zaliha,

2. nedostatka ili grešaka koji su postojali u trenutku zaključenja osiguranja, a ovi su nedostaci ili greške bili ili morali biti poznati Osiguravniku ili licu odgovornom za pogon,
3. neposredne posledice trajnih hemijskih, termičkih, atmosferskih, mehaničkih i drugih uticaja i uslova smeštaja i rada kao: oksidacije, starenja, korozije, zračenja, prekomerne vibracije i slično,
4. posledica svih progresivnih (postepenih) oblika trošenja, makar i ubrzanih: habanja, abrazije, erozije, kavitacije,
5. prekomerne naslage rđe, kotlovskog kamenca, taloga mulja i slično, pa i onda kada je zbog toga nastalo uništenje ili oštećenje osigurane stvari,
6. prenapetosti zbog preopterećenosti mašine, mašinskih i električnih uređaja, aparata i instalacija preko granice njihovih projektovanih parametara,
7. nedovoljnog održavanja,
8. stavljanja u pogon pre konačne popravke,
9. montiranja i probnog ispitivanja nove stvari,
10. dinamičnog vitlanja rotacionih delova mašine (turbotrotora i slično), osim ako je posebno ugovoreno,
11. povrede zakonskih i tehničkih propisa i pravila tehničke eksploatacije osiguranog objekta i zaštitnih mera.

Osiguravač takođe nije obavezan:

1. za posredne štete u vezi sa nastalim osiguranim slučajem, kao: gubitak zarade, dangube, kazne itd.,
2. za štete za koje po zakonskim propisima ili po ugovoru odgovara proizvođač stvari. Ako proizvođač osporava odgovornost, a šteta je prouzrokovana jednim od uzroka Osiguravač će nadoknaditi štetu ugovaraču osiguranja, a potom će stupiti, do iznosa isplaćene naknade, u sva prava Osiguravnika prema isporučiocu.

Na ovo osiguranje primenjuju se i opšta isključenja zajednička za sva imovinska osiguranja, te Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu za štetu prouzrokovanu:

1. ratom, invazijom, dejstvom stranog neprijatelja, neprijateljstvima ili sličnim operacijama (bez obzira da li je rat objavljen ili ne),
2. građanskim ratom, pobunom, revolucijom, ustankom, kao i nemirima koji nastanu iz takvih događaja,
3. minama, torpedima, bombama ili drugim eksplozivnim sredstvima,
4. zaplenom, oduzimanjem, ograničenjem ili zadržavanjem i posledicama tih događaja ili pokušajima da se izvrše,
5. konfiskacijom, rekvizicijom ili ostalim sličnim merama koje sprovodi, odnosno namerava da sprovede vlast ili neka politička organizacija koja se bori za vlast, odnosno ima vlast,
6. sabotажom ili terorizmom izvršenim od lica koja deluju iz političkih pobuda u ime ili u vezi sa bilo kakvom organizacijom ili od lica koje, odnosno koja deluju iz političkih pobuda, nezavisno od bilo kakve organizacije.

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 pokriva, 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 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 premije neživotnih osiguranja.

Ako Ugovorač 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 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

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

Prava iz osiguranja mogu se ostvariti podnošenjem odštetnog zahteva:

- u slobodnoj formi u pisanom obliku
- popunjavanjem odgovarajućeg obrasca Osigraavača 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 potražuje ukoliko se može iskazati u trenutku podnošenja odštetnog zahteva.

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnici 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.

Osiguranik 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.

9. 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.

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

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 zastita.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 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.).

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.