

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE  
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU PREKIDA RADA USLED POŽARA  
I NEKIH DRUGIH OPASNOSTI**

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 primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. (u daljem tekstu: Opšti uslovi),
- Uslovi prekida rada zbog požara i nekih drugih opasnost, doneti 20.12.2012. godine (u daljem tekstu: 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**

Ugovorom o osiguranju imovine od prekida rada usled požara i nekih drugih opasnosti 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:

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.

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, 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. isucurenja tečnosti i gasa (lekaža),
6. izlivanje užarene tečne rastopljene mase,
7. samozapaljenja zaliha.

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

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,
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,
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.

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. sabotažom 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.

**Isključenja kod pojedinih opasnosti/rizika:****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.

**Opasnost eksplozije**

Eksplozijom se ne smatra 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.

**Opasnost 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).

**Opasnost grada (tuče)**

Od opasnosti grada nije osiguran prekid rada do kog bi došlo oštećenjem stakla na staklenicima i folijama toplih leja.

**Opasnost 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 svim 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.

#### Opasnost izlivanja vode iz instalacija

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 zaugušenja 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.

#### Opasnost 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.

#### Opasnost odronjavanja

Osiguranjem od prekida rada nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla sa koga je nastalo odronjavanje.

#### Opasnosti isurenja tečnosti (lekaže)

Osiguranjem nije pokrivena šteta od prekida rada od isurenja 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.

#### Opasnost 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

## 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, popunjavanje rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu.

Režijski 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 ponudača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela Osiguravaču. Ponudač 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 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 potražuje ukoliko se može iskazati u trenutku podnošenja odštetnog zahteva.

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnicu Osiguravača na teritoriji cele Srbije. Spisak poslovnica možete pronaći na sledećem linku [www.ddor.rs/prodajna-mesta](http://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](mailto:ddor@ddor.co.rs)
- poštom (adrese poslovnica možete pronaći na sledećem linku [www.ddor.rs/prodajna-mesta](http://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 pružiti svu neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i saopštice 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 protoka kalendarske godine u kojoj je potraživanje nastalo. Ukoliko

Osigurani 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 protoka 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 Osiguravanih, 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 pred 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.**