

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKU PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU OBJEKATA I OPREME U
MONTAŽI**

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 O8194815, 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 objekata i opreme u montaži primenjuju se:

- Opšti uslovi za osiguranje imovine, doneti 07.02.2012. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi)
- Posebni uslovi za osiguranje objekata i opreme u montaži, 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

Ugovorom o osiguranjem objekata i opreme u montaži, Osiguravač je obavezan isplatiti naknadu u slučaju štete prouzrokovane uništenjem, oštećenjem ili nestankom osiguranih stvari zbog sledećih osnovnih opasnosti:

1. požara i udara groma, eksplozije, oluje, grada, manifestacija i demonstracija, izlivanja vode, mraza, snega i leda, snežne lavine, kiše, odronjavanja i zarušavanja tla, sleganja tla, klizanja tla,
2. montažne nezgode,
3. nespretnosti, nehata ili zle namere radnika ili nekog drugog lica,
4. provalne krađe.

Ako se posebno ugovori i obračuna dodatna premija, Osiguravač je obavezan isplatiti naknadu i u slučaju štete od jedne ili više dopunskih opasnosti, već prema tome kako se ugovori i to:

1. poplave i bujice, visoke i podzemne vode,
2. odgovornosti iz delatnosti izvođača montažnih radova,
3. ugovorne odgovornosti izvođača montažnih radova u garantnom roku,
4. montaže koje se izvode pod vodom.

Osiguravač nije u obavezi isplatiti naknadu direktne ili indirektno štete koju prouzrokuju nuklearna reakcija, nuklearna radijacija ili radioaktivna kontaminacija. Iz osiguranja su isključene štete koje se manifestuju u smanjenju estetike.

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi:

1. štetu iz osnova ugovorene kazne,
2. posredno prouzrokovanu štetu nastankom osiguranog slučaja kao: gubitak zarade, dangubu, gubitak zbog obustave rada, umanjenu mogućnost upotrebe, nefunkcionalnosti i druge slične gubitke,
3. štete za koje po zakonskim propisima ili ugovoru odgovara proizvođač odnosno isporučilac stvari. Ako proizvođač odnosno isporučilac osporava odgovornost, a šteta je nastala zbog greške u tehničko-računskoj kalkulaciji, greške u materijalu, konstrukciji, livenju i slično (proizvodne greške), Osiguravač će nadoknaditi štetu Osiguraniku odnosno Ugovoraču osiguranja, a zatim će stupiti, do iznosa isplaćene naknade, u sva prava Osiguranika odnosno Ugovorača osiguranja prema proizvođaču odnosno isporučioču.

Na ovo osiguranje primenjuju se i opšta isključenja zajednička za sva imovinska osiguranja, te Osigraavač 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.

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

1. zbog izlaganja korisnoj vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (npr. u preradi, sušenju, prženju, pečenju i slično) ili usled pada ili bacanja u ognjište (peći i slično),
2. osmuđenjem, oprljenjem ili progorevanjem od cigarete, cigare, sprave za osvetljavanje, žeravice i slično,
3. zbog vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.
4. Osiguranjem od opasnosti požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa njihovom funkcijom.

Osiguranjem od opasnosti eksplozije nisu obuhvaćene:

1. štete na stvarima Osiguranika prouzrokovane miniranjima koja se obavljaju 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 koja je normalna pojava u procesu proizvodnje,
4. štete od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih uređaja,
5. štete od eksplozije biološkog karaktera,
6. štete zbog probijanja zvučnog zida,
7. štete od eksplozije na posudama pod pritiskom, zbog dotrajalosti, istrošenosti ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se naknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom.

Osiguranjem od oluje nisu obuhvaćene štete: od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na objektu, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru.

Osiguranjem od opasnosti izlivanja vode nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina, oluka i olučnih cevi,
2. zbog prskanja ili loma cevi i uređaja od dejstva mraza. Osiguranjem nije pokrivena ni šteta na samim cevima i uređajima,
3. zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije,
4. gubitka i izgubljene dobiti,
5. nastale kao posledica kršenja dužnosti Osiguranika, zbog lošeg održavanja vodovodnih i odvodnih (kanalizacionih) cevi i uređaja za zagrevanje toplom vodom i drugih uređaja u objektu kojeg izvodi Osiguranik, te sličnih uzoraka pomenutih instalacija i uređaja u ovom objektu.

Osiguranje od opasnosti mraza ne pokriva štete koje bi nastale kod na mraz osetljivih radova, koji se izvode neposredno pre i za vreme kada se mora prena krajevima i vremenskim prilikama očekivati smrzavanje, odnosno ukoliko nisu preduzete odgovarajuće mere zaštite kod izvođenja radova u zimskim uslovima. Štete od miniranja leda i snega nisu obuhvaćene osiguranjem.

Osiguranjem od opasnosti kiše nisu pokrivena šteta:

1. ako kiša prodire kroz nezaštićene otvore na objektu,
2. na zanatskom, instalacionom materijalu i opremi koja je namenjena za ugradnju u osigurani objekat i opremu u montaži, a koja se nalazi na otvorenom, nezaštićenom prostoru,
3. na zemljanim površinama, tamponima, nasadima i travnatim površinama.

Osiguranjem od opasnosti odronjavanja i zarušavanja tla nisu pokrivena šteta:

1. od zarušavanja nastalog od normalnih pritisaka zbog učinjenih propusta u proračunu ili izvođenju radova,
2. od zarušavanja nastalog usled postupnog deformisanja podgrade zbog bubrenja okolnog materijala,
3. od zarušavanja nastalog kao posledica miniranja.
4. Osiguranjem nisu pokriveni troškovi za saniranje tla i zatrpavanje do prvobitnog profila terena odnosno podzemne prostorije sa koje se odronio ili zarušio zemljani odnosno kameni materijal.

Iz osiguranja su isključene štete od opasnosti sleganja tla:

1. ako je do sleganja tla došlo zbog toga što tlo nije bilo pre početka montaže ispitano s obzirom na njegovu nosivost, a propisima je bilo obavezno ispitivanje nosivosti tla,
2. ako je do sleganja tla došlo zbog toga što je tlo opterećeno više nego što je bilo predviđeno projektom.

Osiguranjem nisu pokriveni troškovi za saniranje tla.

Osiguranjem od opasnosti klizanja tla nisu obuhvaćene štete od klizanja tla prouzrokovane delatnošću čoveka, ako nisu bile preduzete sve potrebne mere zaštite koje su poznate u tehnici i/ili nisu izvedene u skladu sa projektom i terenskim uslovima.

Osiguranjem nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla.

Neće se smatrati da je nastupila osigurana nepredviđena montažna nezgoda ako je montažni objekat izveden:

1. protivno ugovoru o montaži i sa nedostacima,
2. sa upotrebom slabog i neprikladnog materijala,
3. kršenjem opšte poznatih pravila tehnike, tehničkih propisa, uputstava, normativa, standarda ili odredbi tehničke inspekcije,
4. propuštanjem potrebnih mera protiv normalnih uticaja vremenskih prilika sa kojima se moralo računati prema godišnjem dobu i mesnim prilikama,
5. prilikom projektovanja i postupka u izvođenju radova i primenom konstrukcije ili materijala koji nije isprobala ili ispitala i odobrila neka ovlašćena organizacija ili tehnička inspekcija.

Ako u toku radova na montaži osiguranog objekta i opreme ili nakon završenih radova Osiguravnik sazna da je došlo do neke prikrivene ili vidljive greške u tehničko-računskom proračunu, konstrukciji ili materijalu, koja bi mogla izazvati oštećenje ili uništenje objekta, dužan je o svom trošku obaviti sanaciju ili obnoviti delove objekta na kojima bi moglo doći do oštećenja. Ako Osiguravnik ne sprovede potrebnu sanaciju ili obnovu u smislu odredbe ovog stava, a osigurana opasnost se ostvari kao posledica tih grešaka, Osiguravnik gubi pravo nanaknadu od Osiguravača

Provalnom krađom, smatra se krađa ako njen izvršilac:

1. provali u prostorije u kojima se nalaze osigurane stvari (mesto osiguranja) razbijanjem ili obijanjem vrata i prozora ili provaljivanjem tavanice, zidova i podova,
2. otvori mesto osiguranja lažnim ključem ili kojim drugim sredstvom koje nije namenjeno za redovno otvaranje, a da je pri tome ostavljen trag da se pouzdano može utvrditi provala u smislu krivično-pravnog dokaza,
3. provali zaključano smestište u mestu osiguranja, u kome se nalaze osigurane stvari, ako je do smestišta došao na jedan od načina koji je po odredbama ovog člana okvalifikovan kao provalna krađa,
4. otvori mesto osiguranja ili smestišta pravim ključem ili njegovim duplikatom, ako je do ključa došao jednom od radnji spomenutih u tački 1, 2, 3 i 5 ovog stava ili razbojništvom, ili prevarom maloletnog člana domaćinstva uđe u mesto osiguranja kroz otvor koji nije za to određen savlađujući prepreke koje onemogućavaju ulazak.
5. Uskakanje kroz otvor ili otvoreni prozor (do visine 3,50m do donje ivice otvora ili prozora) ne smatra se provalnom krađom.

Osiguranje pokriva i štete od provalne krađe nemontirane montažne opreme i ostalog materijala koji je namenjen ugradnji u osigurani objekat u montaži.

Osiguranje pokriva štete od obične krađe na opremi i materijalu već ugrađenima u objekat i opremu u montaži, kojeg stalno čuva čuvar. Ako se kod štete ustanovi da objekat nije bio čuvan, Osiguravnik gubi pravo na naknadu iz osiguranja.

Osiguranjem od opasnosti poplave i bujice nisu obuhvaćene:

1. štete sa vodne – unutrašnje strane na cevovodima i hidromontažnoj opremi (unutrašnjom stranom smatra se ona, koja je u dodiru sa vodom koja protiče ovim objektima) prouzrokovane mehaničkim delovanjem vode,
2. štete od sleganja tla kao posledica poplave i bujice,
3. štete od plavljenja vode izlivena iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog poplave i bujice.

Ako je osiguran samo deo objekta koji se montira ili samo pojedini montažni i zanatski radovi, osiguranje od odgovornosti iz delatnosti izvođača montažnih radova ne pokriva, osim ako je drugačije ugovoreno, štete na ostalim delovima tog objekta u montaži ili ostalim montažnim i zanatskim radovima, koji nisu osigurani odnosno osigurani su drugom polisom.

Osiguranjem od odgovornosti nisu pokrivena štete na postojećem objektu na kojem se izvode radovi (popravke, dogradnje, rekonstrukcije i slično).

5. Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja

Premija osiguranja utvrđuje se na osnovu poslovnih akata -Tarifa premija Osiguravača kojom se definišu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrivača, vrsta i predmet osiguranja, suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Premija osiguranja sastoji se od:

- funkcionalne premije i
- režijskog dodatka.

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

Režijski dodatak služi za pokriće 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 (dvadesetčetvrtog) časa poslednjeg dana tekuće godine osiguranja.

Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine ugovor kako je prethodno navedeno.

Ako Ugovorač osiguranja-Osiguravnik 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-Osiguravniku 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 Osiguravača u zavisnosti od vrste osiguranja i potpisivanjem istog od strane podnosioca prijave.

Odštetni zahtev treba da sadrži podatke o Ugovaraču osiguranja, Osiguravniku, 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 poslovnicu 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 pružiti svu neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i saopštiti mu način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete, ukoliko podnosilac prijave želi da ima saznanja o samom toku rešavanja.

Osiguravnik 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 Osiguravnik 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

Ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu: korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga Osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osiguravaču se može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osiguravača, a naročito u vezi sa: postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za Osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju; odlučivanjem Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača (www.ddor.rs), 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: prigovorklijenata@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 prigovor 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 Osiguravnik, 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 proteka roka za njegovog 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.