

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIKA PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU STVARI DOMAĆINSTVA**

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. godine (u daljem tekstu: Opšti uslovi)
- Posebni uslovi osiguranja stvari domaćinstva (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

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 pokrivanje) 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.

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

Ugovorom o osiguranju stvari domaćinstva Osiguravač se obavezuje da će isplatiti naknadu u slučaju nastanka sledećih opasnosti:

1. Požara
2. Uudara groma
3. Eksplozije
4. Oluja
5. Tuče (grada)
6. Pada letilice
7. Manifestacija i demonstracija
8. Poplave i bujice
9. Klizanja tla
10. Odronjavanja
11. Snežne lavine
12. Izlivanja vode iz instalacija
13. Provalne krađe
14. Razbojništva
15. Obične krađe
16. Loma stakla
17. Odgovornosti

Osiguranjem su, kada se ostvari osigurana opasnost, pokrivena:

1. štete od uništenja ili oštećenja osiguranih stvari nastale prilikom spašavanja (iznošenje, ukazivanje pomoći)
2. štete zbog nestanka osiguranih stvari u vezi sa ostvarenjem osigurane opasnosti.

Osiguranjem nisu obuhvaćene posredne štete u vezi sa ostvarenjem osigurane opasnosti, kao što su: štete zbog umanjenja upotrebljivosti stvari, gubitak zakupnine, izdataka za vodu zbog izlivanja i drugi slični gubici.

Isključenja kod pojedinih opasnosti/rizika obuhvaćenih osiguranjem**Požar**

Ne smatra se da je nastupio požar i Osiguravač nije u obavezi da isplati naknadu ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

1. usled izlaganja vatri ili toploti, radi obrade ili druge svrhe (na primer kod peglanja, sušenja, prženja ili slično) ili zbog pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i slično),
2. osmuđenjem, oprijemom ili pregorevanjem od cigare, cigarete, sprave za osvetljavanje, žeravice ili slično,
3. usled vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i slično.

Udar groma

Ne smatra se da je štetu prouzrokovao udar groma:

1. ako je do štete došlo delovanjem električne energije, pregrevanjem, preopterećenjem, atmosferskim uticajem (statičko opterećenje, indukcija, atmosfersko pražnjenje i slične pojave.)
2. ako je šteta nastala zbog prenosa električne energije preko vodova. Međutim, nadoknađuje se šteta od požara koji bi nastao delovanjem električne energije i koji bi se nakon prestanka tog delovanja samostalno širio.
3. štete prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova, kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima, gromobranima bilo koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvodnicima prenapona i sličnim uređajima, nastale u obavljanju njihove normalne funkcije.

Eksplozija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. na stvarima Osiguranih prouzrokovane miniranjem, koje se obavlja u okviru njegove delatnosti ili u okviru dopuštene delatnosti trećih lica,
2. koje su posledice smanjenja pritiska u sudu (implozija),
3. od eksplozije biološkog karaktera,
4. zbog eksplozivnog izduvanja iz peći i sličnih uređaja,
5. zbog probijanja zvučnog zida,
6. od eksplozije zbog dotrajalosti, pojave istrošenosti ili starenja, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga i mulja na osiguranoj stvari. Ali Osiguravač je u obavezi da naknadi štetu koja nastane na drugim stvarima, u vezi sa nastalom eksplozijom.

Oluja

Osiguranjem od oluje nisu obuhvaćene štete:

1. od prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje u stanu odnosno zgradi, ili su nastali zbog loše konstrukcije, nekvalitetno izvedenih radova na građevinskoj stolariji, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih oborina na predmetima domaćinstva smeštenih na slobodnom prostoru,
2. na stvarima u građevinskom objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje na tom mestu, ili koji je slabo održavan ili dotrajavao.

Poplava i bujica

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od gljivica nastalih zbog vlage,
2. od plavljenja vode izlivanjem iz javne kanalizacione mreže, od plavljenja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
3. od podzemnih voda,
4. na osiguranim stvarima koje se nalaze u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje).

Klizanje tla

Osiguranjem od klizanja tla nisu obuhvaćene štete na stvarima domaćinstva:

1. od geološkog klizanja tla, kad je tlo na kojem se nalazi građevinski objekat već počelo geološki da klizi u trenutku zaključenja osiguranja,
2. od klizanja tla prouzrokovano delatnošću čoveka (na primer: zbog usecanja tla i slično),
3. od sleganja tla (ulegnuća),
4. od polaganog geološkog klizanja tla,
5. od živog peska, gorskog udara i zarušavanja.

Izlivanje vode iz instalacija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. od izlivanja vode iz otvorenih slavina Osiguraničkog stana,
2. od gljivica nastalih zbog vlage,
3. nastale kao posledica neodržavanja kućne vodovodne i kućne odvodne kanalizacione mreže, uređaja za grejanje toplom vodom i za parno grejanje, kao i štete koje su nastale usled zamrzavanja ove mreže i uređaja,
4. od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
5. od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi,
6. zbog dotrajalosti, rđe i korozije.

Provalna krađa

Ne smatra se provalnom krađom:

1. uskakanje kroz otvoren prozor u niskom prizemlju (od visine 1,60 m računajući od zemlje do donje ivice prozora),
2. ako je provalnu krađu izvršilo lice koje živi s Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili je u krađi sudelovalo kao saizvršilac ili saučesnik,
3. ako je provalna krađa odnosno razbojništvo izvršeno uz sudelovanje nekog od članova porodice koji živi u zajedničkom domaćinstvu, kao podstrekač ili pomagač. Pripadnicima domaćinstva se smatraju lica koja u prostorijama gde su se nalazile odnešene ili oštećene stvari žive, rade ili su primljene na noćenje.

Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su ukradene.

Razbojništvo

Razbojništvom se smatra oduzimanje osigurane stvari upotrebom sile (ugrožavanje s opasnošću po život i zdravlje) protiv Osiguranika ili pripadnika domaćinstva ili pretnjom da će se neposredno napasti na život ili telo ovih osoba.

Smatra se da postoji upotreba sile i onda kad su upotrebljena sredstva za onemogućavanje otpora.

Osiguranjem je pokrivena šteta od razbojništva i izvan stana i to za sve osigurane stvari, ali najviše do 2% od ugovorene vrednosti za osnovno osiguranje stvari domaćinstva.

Isključuju se štete uz sudelovanje nekog od članova porodice koji živi u zajedničkom domaćinstvu, kao podstrekač ili pomagač. Pripadnicima domaćinstva se smatraju lica koja u prostorijama gde su se nalazile odnešene ili oštećene stvari žive, rade ili su primljene na noćenje.

Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su mu oduzete.

Obična krađa

Osiguravač je u obavezi da u slučaju nastanka štete zbog obične krađe naknadi najviše 2% od ugovorene vrednosti za osnovno osiguranje stvari domaćinstva, i to ako je ukradeno rublje, odeća, posteljina, tepisi i zavese dok su se nalazili na pranju, sušenju ili peglanju izvan prostorija stana: u perionici ili peglaonici koja se nalazi u istoj zgradi u kojoj se nalazi stan Osiguranika ili dok su se preko dana (od izlaska do zalaska sunca) sušili ili vetriili na terasi ili u dvorištu zgrade u kojoj se nalazi stan Osiguranika.

Ne smatra se običnom krađom, krađa koju je izvršila osoba koja živi s Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu ili je u krađi sudelovala kao saizvršilac ili saučesnik, odnosno podstrekač ili pomagač.

Osiguranik je u obavezi da nastalu štetu prijavi nadležnim organima vlasti i podnese spisak stvari koje su mu ukradene.

Lom stakla

Osiguranjem nije obuhvaćena šteta koja nastane:

1. pri prenošenju ili nameštanju osiguranog stakla u prostorije koje nisu označene u polisi,
2. zbog ogrebotina, izjedanja ili sličnih oštećenja na površini stakla,
3. na staklima (prozorskim i na vratima) tavana, podruma, šupa i garaža, kao i na zastakljenim terasama i lodama.

Obim opasnosti odgovornosti

Osiguranjem nije pokrivena:

1. odgovornost Osiguranika za namerno prouzrokovanu štetu, osim ako je šteta namerno prouzrokovalo lice zaposleno u domaćinstvu,
2. odgovornost za štete iz držanja i upotrebe motornih vozila i drugih vozila na motorni pogon (traktora, motokultivatora, samohodnih radnih mašina), vazduhoplova i vozila na vodi,
3. šteta koju pretrpi Osiguranik, njegov bračni drug i deca, kao i ostala lica koja žive sa Osiguranikom u zajedničkom domaćinstvu,
4. odgovornost za štetu pričinjenu na sastavnim delovima zgrade ili stana Osiguranika,
5. odgovornost za štete na stvarima ili izvršenim radovima koje je Osiguranik ili koje drugo lice po njegovom nalogu ili za njegov račun izradilo ili isporučilo ako je uzrok štete u izradi ili isporuci,
6. odgovornost za štete od proizvoda sa nedostatkom,
7. šteta na tuđim stvarima prouzrokovana pri obavljanju delatnosti iz zanimanja od strane Osiguranika na ovim ili sa ovim stvarima (kao npr. obrada, popravka, prevoz, ispitivanje i slično),
8. odgovornost za štete koje su nastale kao posledica svesnog postupanja suprotno propisima ili pravilima,
9. odgovornost za štete koje su posledica uznemiravanja trećih lica: bukom, vikom, svirkom i slično, kao i zagađivanja vazduha, vode itd.,
10. odgovornost za štete koje su posledica profesionalnog oboljenja radnika Osiguranika,
11. odgovornost za štete na tuđim stvarima koje je Osiguranik uzeo u zakup, poslugu, zajam, na čuvanje, na prevoz i slično.

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 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 pokriće šteta, popunjavanja rezervi i sl.) i doprinosa za preventivu. Rezijski 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 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 podnošenja 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,
- 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.

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 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 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: 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 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 Osiguranih, 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.