

**INFORMACIJA ZA UGOVORAČA OSIGURANJA – OSIGURANIK A PRE
ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU STAMBENIH ZAJEDNICA**

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, Uslovi za osiguranje imovine od opasnosti požara i nekih drugih opasnosti, Uslovi za osiguranje stakla od loma, Uslovi za osiguranje zemljotresa, Uslovi za osiguranje loma i nekih drugih opasnosti i Uslovi za osiguranje od odgovornosti iz delatnosti (u daljem tekstu: Opšti i dodatni uslovi)
- Posebni uslovi za osiguranje stambenih zajednica, doneti 13.12.2017. 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 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.

Ukoliko ugovor osiguranju sadrži samo početak osiguranja (osiguranje ugovoreno sa neodređenim rokom), osiguravajuće pokrivanje 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**SEKCIJA I – OSIGURANJE IMOVINE**

Osigurane opasnosti/rizici

(1) Osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita zajedničkih, posebnih i samostalnih delova stambenih ili poslovnih zgrada, odnosno porodičnih kuća od sledećih rizika (osnovni rizici): požar; udar groma; eksplozija; oluja; grad; pad letelice; manifestacije i demonstracije; izliv vode iz instalacija; lom stakla

(2) Ako se posebno ugovori i plati dodatna premija, osiguravajuća zaštita se proširuje na jedan ili više dopunskih rizika i to:

1. poplava, bujica i visoka voda;
2. zemljotres;
3. opasnost otapanja prekomernog snega;
4. udar nepoznatog vozila, dim, probijanje zvučnog zida
5. lom ugađene opreme i instalacija.

Isključenja vezana za pojedine osigurane opasnosti/rizike pokrivena osiguranjem**Požar**

Osiguranjem od opasnosti požara nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa vršenjem njihove funkcije, osim ako dođe do širenja požara i nastanka oštećenja na ostalim delovima zgrade.

Udar groma

Nisu obuhvaćene štete:

1. na električnim mašinama, aparatima i električnim vodovima zbog delovanja električne struje, pregrevanja zbog preopterećenja i atmosferskih uticaja (statičnih napona i indukcije zbog atmosferskih pražnjenja i sličnih pojava);
2. koju prouzrokuje grom prenosom električne energije po električnim vodovima, kao ni štetu na osiguračima bilo koje vrste, zaštitnim sklopkama, odvodnicima prenapona, gromobranima i sličnim uređajima, koja nastane pri delovanju groma.

Eksplorzija

Ovom opasnošću nije obuhvaćena šteta zbog:

1. miniranja, koje vrši osiguranik, ili zbog dozvoljenog miniranja, koje obavljaju drugi;
2. eksplozije u prostoru za unutrašnje sagorevanje (klip motora), do koje dolazi kod mašina;
3. eksplozije, koja je redovna pojava u proizvodnom postupku;
4. eksplozivnog izduvanja iz peći i sličnih uređaja;
5. eksplozije biološkog izvora;
6. probijanja zvučnog zida;
7. eksplozije, koja nastane u sudovima pod pritiskom (kotlovima, cevima i sl.) zbog dotrajalosti, pojave istrošenosti ili prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja na osiguranoj stvari, ali se naknađuje šteta na drugim stvarima u vezi sa nastalom eksplozijom.

Oluja

Ovom opasnošću obuhvaćena je samo šteta koja nastane zbog neposrednog dejstva oluje ili neposrednog udara predmeta oborenih ili nošenih olujom ali nije obuhvaćena šteta:

1. zbog nanošenja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvorene prozore ili kroz druge otvore na zgradama, osim nanošenja kroz otvore nastale od oluje;
2. na stvarima na otvorenom (na gomilama, u stogovima i sl.), pod nadstrešnicama i u otvorenim zgradama;
3. na objektu koji nije izgrađen na način koji je u tom mestu uobičajen, ili je loše održavan, ili je dotrajaao;
4. na razastrtim plastičnim folijama.
5. na ravnim krovovima kao posledica dotrajalosti hiridoizolacije.

Grad

Nisu pokrivena šteta na razastrtim plastičnim folijama i na loše održanim i dotrajalim objektima.

Pad letelica

Letilicom se ne smatraju modeli aviona, bespilotni vazduhoplovi i razna pirotehnička sredstva.

Manifestacije i demonstracije, štrajk, isključenje iz rada zaposlenih

Estetska promena fasade osiguranog objekta - ispisanim grafitima, bojama i sl., ne smatraju se osiguranim rizikom.

Izlivanje vode iz instalacija

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete nastale:

1. zbog izlivanja vode iz otvorenih slavina;
2. zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije;
3. od gljivica usled vlage;
4. zbog gubitaka vode i izgubljene dobiti,
5. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm ili na za to propisan način,
6. zbog lošeg održavanja vodovodne i odvodne mreže, uređaja za toplu vodu i pamo grejanje, kao i drugih uređaja, nedovoljne zaštite od smrzavanja i sl.;
7. od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice, osim ako do izlivanja dođe iz cevi za odvođenje kišnice koja je ugrađena u unutrašnjost zgrade i spojena sa kućnom kanalizacijom (vertikalom);
8. usled sleganja tla nastalog kao posledice izlivanja vode iz instalacija;
9. na samim vodovodnim i odvodnim cevima, uređajima i kotlovima zbog loma ili pucanja.

Poplava, bujica i visoka voda

Osiguranjem od poplave obuhvaćene su samo štete prouzrokovane na osiguranom objektu za vreme dok poplava traje i neposredno posle povlačenja vode.

Obaveza osiguravača za štete od visoke vode i podzemne vode kao njene posledice počinje s porastom visoke vode iznad, unapred utvrđenih, mesečnih kota vodostaja ili protoka, merenih prema najbliže postavljenom pokazivaču vodostaja. Za svaki pojedini mesec normalan je onaj najviši mesečni vodostaj za poslednjih 20 godina, koji pokazuje pokazivač vodostaja najbliži osiguranoj stvari uz isključenje izuzetno visokih vodostaja.

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete nastale:

1. zbog mehaničkog delovanja vode sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima i tunelima;
2. od gljivica usled vlage;
3. od sleganja tla nastalog kao posledice poplave i bujica;
4. od podzemnih voda u iskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika;
5. 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. na zalihama koje nisu uskladištene na paletama visine najmanje 10 cm ili na za to propisan način.

Zemljotres

Osiguranjem nije obuhvaćena:

1. šteta na freskama, mozaicima i drugim zidnim dekoracijama;
2. šteta na zgradama koja nije privedena sopstvenoj funkciji;
3. odgovornost prema trećim licima.

Opasnost otapanja prekomernog snega

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete:

1. posredne i neposredne, prozrokovane težinom snega;
2. koje nastanu prodiranjem vode usled otapanja prekomernog snaga kroz otvore (vrata ili prozore) osiguranog građevinskog objekta;
3. koje nastanu na građevinskim objektima sa prethodno oštećenim krovnim pokrivačem, oštećenim ravnim krovom i/ili prethodno oštećenim hidroizolacionim materijalom;
4. oštećenja krova nastala usled pritiska snega ili leda;
5. koje nastanu usled bilo kog oblika obrušavanja snega ili leda;
6. na krovovima, spoljnim zidovima i fasadama objekta;
7. na objektima u izgradnji, zgradama koje nisu useljene, odnosno koje nisu privedene sopstvenoj funkciji;
8. koje se odnose na troškove nastale radi otklanjanje snega i leda.

Lom stakla

Osigurana su stakla zajedničkog dela zgrade, bez krovih prozora i zastakljenih terasa, osim ako se posebno ne ugovori.

Nisu osigurana stakla posebnog dela zgrade, osim ako se posebno ne ugovori.

Predmet osiguranja ne mogu biti:

1. staklene vitrine, police, pultovi, tezge
2. stakleni pregradni zidovi
3. stakla na svetiljkama i reflektorima, tela za osvetljavanje svih vrsta, lampe – cevi
4. naprsle i oštećene stvari
5. stakla u oštećenim okvirima

Lom ugrađene opreme i instalacija

Predmet osiguranja od opasnosti loma su zajedničke instalacije i oprema (vodovodne, kanalizacione, grejne, elektro i PTT instalacije) i ostale stvari definisane Zakonom i polisom osiguranja.

Liftovi, kao predmet osiguranja, moraju biti posebno navedeni u polisi osiguranja, da bi bili obuhvaćeni osiguranjem.

Osiguravač i Ugovarač osiguranja mogu ugovoriti osiguravajuću zaštitu samo za rizik pregorevanja elektromotora, u kom slučaju će se nadoknaditi šteta usled pregorevanja statorskih namotaja pogonskih i pomoćnih motora, opreme i instalacija, koje su predmet osiguranja.

Nisu osigurane instalacije i oprema kao i ostale stvari koje nisu ugrađene u objekat prilikom njegove izgradnje, osim ako nisu navedeni kao predmet osiguranja u polisi osiguranja.

Ne mogu biti predmet osiguranja:

1. delovi ugrađenih instalacija i ugrađene opreme koji su izloženi neposrednom termičkom uticaju (razaranju), obloge sudova, plamenici gorionika, rešetke, ložišta, elektrotoporni grejači i sl.;
2. delovi ugrađenih instalacija i ugrađene opreme koji su izloženi ubrzanom trošenju i periodičnoj zameni;
3. sigurnosni elementi jednokratnog dejstva;
4. eksploatacioni (pogonski) materijali, gorivo, mazivo, rashladna sredstva, sredstva za čišćenje i sl.;
5. interfone, video nadzor i kapije na električni pogon.

1. Osiguranje pokriva oštećenja ili uništenja osiguranih stvari zbog događaja koji nastaju nepredviđeno i iznenada u vezi sa upotrebom osigurane stvari, kao što su štete nastale usled:
2. greške u konstrukciji, materijalu i izradi;
3. neposrednog delovanja električne struje: kratkog spoja, atmosferskih i drugih prenapona, električnog luka i slično;
4. zatajivanja uređaja za zaštitu ili regulaciju, kao i elemenata za automatsko upravljanje - kao sastavnog dela ugrađenih instalacija ili ugrađene opreme, pada osigurane stvari, udara ili upadanja stranog tela u osiguranu stvar.

Osiguranjem od rizika loma nisu pokrivena štete nastale zbog:

1. nedostatka ili grešaka koji su postojali u trenutku zaključenja osiguranja, a ovi su nedostaci ili greške bili ili morali biti poznati osiguraniku;
2. neposredne posledice trajnih hemijskih, termičkih, atmosferskih, mehaničkih i drugih uticaja i uslova smeštaja i rada kao: oksidacije, starenja, korozije, zračenja, prekomerne vibracije i slično;
3. prekomerne naslage rde, kamenca, taloga mulja i slično, pa i onda kada je zbog toga nastalo uništenje ili oštećenje osigurane stvari;
4. prenapetosti zbog preopterećenosti instalacija ili ugrađene opreme preko granice njihovih projektovanih parametara;
5. smrzavanja ili pritiska leda;
6. neodgovarajućeg održavanja;
7. stavljanja u rad pre konačne popravke;
8. montiranja i probnog ispitivanja;
9. povrede zakonskih i tehničkih propisa i pravila tehničke eksploatacije osiguranih stvari i zaštitnih mera.

Osiguranjem su obuhvaćeni i troškovi za zemljane radove i asfaltiranje, kao i troškovi za utvrđivanje mesta oštećenja, ukoliko je to posebno ugovoreno. Maksimalni iznos naknade iznosi do 10% sume osiguranja za lom ugrađene instalacije i opreme.

SEKCIJA II - OSIGURANJE ODGOVORNOSTI STAMBENE ZAJEDNICE

Predmet osiguranja je građansko-pravna, vanugovorna odgovornost stambene zajednice za prouzrokovanu štetu usled smrti, povrede tela ili zdravlja, odnosno oštećenje ili uništenje stvari trećih lica. Ovim osiguranjem pokrivena je samo odgovornost za prouzrokovanu štetu iz izvora opasnosti – vlasništvo/posedovanje stvari, zgrade stambene zajednice.

Pod pojmom treće lice podrazumeva se bilo koje lice koje nije ugovarač osiguranja, osiguranik, kao ni vlasnici-suvlasnici posebnih delova zgrade, upravnik, profesionalni upravnik, članovi organa stambene zajednice, svi korisnici posebnih delova zgrade bez obzira na njihov status (stanar, podstanar ili neki drugi ugovorni odnos), kao ni lica koja imaju boravište ili prebivalište u posebnim delovima zgrade.

Ovim osiguranjem nije pokrivena profesionalna odgovornost stambene zajednice, upravnika, profesionalnog upravnika i člana organa stambene zajednice

Ovim osiguranjem nije pokrivena:

1. građansko-pravno odgovornost ili bilo koja druga odgovornost za štete pričinjene trećim licima i stvarima, osim odgovornosti koja direktno proizilazi iz vlasništva nad osiguranim objektima;
2. odgovornost za namerno prouzrokovanu štetu;
3. odgovornost za štetu pričinjenu sastavnim delovima zgrade ili stana osiguranika;
4. odgovornost za štete koje su nastale kao posledica svesnog postupanja suprotnog propisima i pravilima;
5. štetu na delu nekretnina koja je neposredni predmet obrade, upotrebe ili neke druge delatnosti.

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.

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 pokrića, 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 (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 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.

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 spoma 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 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.