

O B A V E Š T E N J E **O MESTU I NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA** **USLUGE OSIGURANJA**

Ugovarač osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu: korisnik), može da podnese prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga Osiguravača, u skladu sa Zakonom o osiguranju i Odlukom Narodne banke Srbije, o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja.

Prigovor može da se podnese Osiguravaču zbog povrede prava ili interesa u vezi sa radom tog Osiguravača i postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za Osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju.

Korisnik može da podnese prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača, dostupan preko linka (www.ddor.rs), poštom ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora:

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
Imejl: prigovoriklijenata@ddor.co.rs

Osiguravač će pismeni prigovor korisnika 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 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 prigovor podneo preko internet prezentacije Osiguravača ili elektronskom poštom – Osiguravač će odmah potvrditi prijem prigovora e-mailom ili na drugi način u elektronskom obliku.

Korisnik može da podnese prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika.

Podnošenje odštetnog zahteva, odnosno zahteva iz osnova osiguranja, ne smatra se prigovorom.

Prigovor sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu korisnika 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 korisnika - 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;
- posebno punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik, kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Osiguravača, da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru i da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na korisnika, a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštuta podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona.

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 kojem 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 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.

Osiguravač ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Osiguravač u elektronskom obliku uredno vodi registar primljenih prigovora u koji se unose sledeći podaci:

- Ime, prezime i adresa korisnika – fizičkog lica, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika korisnika - pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica koji je podneo prigovor;
- Broj polise osiguranja, vrstu osiguranja i rizik koji je tim osiguranjem pokriven;
- Način i datum prijema prigovora;
- Procenjenu vrednost predmeta prigovora;
- Razloge za podnošenje prigovora;,,
- Podatak o ishodu odlučivanja po prigovoru;
- Datum dostavljanja odgovora na prigovor, kao i datum izvršavanja obaveze Osiguravača iz tog odgovora.

Korisnik ima pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese predlog za posredovanje ili prigovor Narodnoj banci Srbije koja vrši nadzor nad obavljanjem delatnosti osiguranja.

Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 87/2021), bliže je uređen način zaštite prava i interesa korisnika kao i način posredovanja i podnošenja prigovora korisnika i postupanja po tom prigovoru.

Korisnik može da podnese predlog za posredovanje ili 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.

Predlog za posredovanje i prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pismenoj formi:

- 1) poštom, na adresu Narodna banka Srbije, *poštanski fah 712, 11000 Beograd*;
- 2) preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Korisnik može da podnese predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije, uz obavezno navođenje roka za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju.

Nakon što pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije, osim ukoliko je postupak okončan obustavom ili odustankom.

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
Imejl: ddor@ddor.co.rs