

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

Osiguravač će omogućiti da se i kod usluga osiguranja koje se ugovaraju korišćenjem sredstva komunikacije na daljinu prigovor podnese na isti način odnosno korišćenjem istog sredstva komunikacije na daljinu kao i kod zaključivanja ugovora na koji se prigovor odnosi.

Korisnik može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača (www.ddor.rs), poštom ili elektronskom poštom (e - mailom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora. Korisnik može podneti prigovor i usmeno pozivanjem broja telefona navedenog u nastavku, u slučaju da je usluga osiguranja ugovorena korišćenjem telefona usmeno.

Adresa za prijem prigovora: Akcionarsko društvo za osiguranje „DDOR Novi Sad“
Novi Sad, Bulevar Mihajla Pupina br.8
Broj telefona: + 381 21 48 86 000
E – mail: 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, osim ukoliko je usluga osiguranja ugovorena korišćenjem telefona usmeno.

Ako je korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Osiguravača, elektronskom poštom ili usmeno (u slučaju da je usluga osiguranja ugovorena korišćenjem telefona usmeno) – Osiguravač će odmah potvrditi prijem prigovora e-mailom ili na drugi način u elektronskom obliku.

Korisnik može podneti 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 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 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.

Korisniku 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 podneti predlog za posredovanje ili prigovor Narodnoj banci Srbije ako se pre toga prigovorom obraćao Osiguravaču i nije bio zadovoljan njegovim odgovorom ili mu Osiguravač nije 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 podneti 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 postredovanju.

Nakon što pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može podneti 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