

## PREDUGOVORNE INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA - OSIGURANJE GRAĐEVINSKIH OBJEKATA I STVARI DOMAĆINSTVA

U skladu sa članom 82. i 84. Zakona o osiguranju (Sl.glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2021) u tekstu koji sledi obaveštavamo Vas o svim bitnim elementima za zaključenje ugovora o osiguranju građevinskih objekata i stvari domaćinstva.

### 1. Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju

Na ugovor o osiguranju primenjuju se pozitivno-pravni propisi Republike Srbije (Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o osiguranju, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o porezu na premije neživotnih osiguranja) i Uslovi za osiguranje opšte odgovornosti.

### 2. Vreme važenja ugovora

Osiguranje počinje istekom 24-og časa dana koji je u polisi označen kao dan početka osiguranja a ističe istekom 24-og časa dana koji je u polisi označen kao dan isteka trajanja osiguranja, osim ako nije drugačije ugovoreno.

### 3. Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi s rizicima koji su pokriveni osiguranjem

Osigurane opasnosti koje su ugovorene osnovnim paketom su:

- 1) Požar i neke druge opasnosti (požar, udar groma, oluja, grad, eksplozija, pad letelice, manifestacije i demonstracije);
- 2) Izliv vode iz instalacija;
- 3) Lom stakla.

Posebno se uz osnovni paket mogu osigurati opasnosti od:

- 4) Poplave i bujice;
- 5) Zemljotresa;
- 6) Pritiska snega, prodora atmosferskih voda i pada drveta.

Dok dodatna pokriva obuhvataju osiguranje sledećih opasnosti:

- 7) Lom mehaničke opreme građevinskog objekta;
- 8) Provalna krađa i razbojništvo;
- 9) Odgovornost prema trećim licima;
- 10) Osiguranje članova domaćinstva u slučaju nezgode.

Osiguravač **nije u obavezi** da isplati naknadu za štetu prouzrokovanu:

- 1) Usled ratnih događaja, invazije, dejstva stranog neprijatelja, neprijateljstava ili sličnih operacija (bez obzira da li je rat objavljen ili ne);
- 2) Usled građanskog rata, pobune, revolucije, ustanka, kao i nemira 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 sprovedi, 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.

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

Osiguranjem **od opasnosti požara** nisu obuhvaćene štete na dimnjacima nastale u vezi sa njihovom funkcijom.

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, osim ako su otvori nastali od oluje, kao i štete od kiše i drugih padavina 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.

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete na dotrajaloj ili nedovoljno održavanoj fasadi, kao i na neodržavanom krovnom pokrivaču.

Osiguranjem **za opasnost eksplozije** nisu obuhvaćene štete:

1. Na stvarima osiguranika 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.

Osiguranjem za opasnost **od izlivanja vode iz instalacija** nisu obuhvaćene štete:

- a. Od izlivanja vode iz otvorenih slavina osiguranikovog stana,
- b. Od gljivica nastalih zbog vlage,
- c. 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,
- d. Od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
- e. Od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi,
- f. Zbog dotrajalosti, rđe i korozije instalacija i uređaja.
- g. Od izlivanja vode preko odvodnog gumenog creva veš mašine ili mašine za pranje sudova, zbog izdataka za izlivenu vodu.

Osiguranjem **loma stakala** nije obuhvaćena šteta koja nastane na staklima (prozorska i na vratima) pomoćnih prostorija i pomoćnih objekata građevinskog objekta, kao i na zastakljenim terasama i lođama.

Osiguranjem **od poplava i bujice** nisu obuhvaćene štete:

1. Od gljivica nastalih zbog vlage,
2. Od plavljenja vode izlivanjem iz javne kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo zbog navedenih opasnosti poplave i/ili bujice,
3. Od plavljenja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
4. Od podzemnih voda,
5. Na osiguranom objektu i stvarima koje se nalaze u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa (inundaciono područje),
6. Od sleganja tla kao posledice poplave i bujice.

Osiguranjem **od zemljotresa** nisu obuhvaćene:

- 1) Štete koje se dogode kao rezultat zemljotresa intenziteta ispod 6 (šest) stepeni po MCS skali;
- 2) Štete na osiguranim stvarima kod kojih nije nastalo oštećenje predviđeno prethodnim stavovima ovog člana;
- 3) Narušenost estetskog izgleda osigurane stvari, kao i pukotine na svim delovima građevinskih objekata koje ne utiču na stabilnost tog dela ili celog objekta, malterske pukotine svih vrsta i pukotine na keramičkim i drugim obložnim pločama;
- 4) Centriranje, ispitivanje i puštanje u rad mašina i uređaja kod kojih nije nastalo oštećenje vitalnih delova, kao i ispitivanje i puštanje u rad instalacija svih vrsta;
- 5) Lom stakla svih vrsta;
- 6) Molersko-farbarske i soboslikarske radove na građevinskim objektima, kao i štete koje su nastale na freskama, mozaicima i drugim ukrasnim dodacima na osiguranim građevinskim objektima;
- 7) Štete koje su izazvane ljudskom aktivnošću poput eksplozije konvencionalnih/klasičnih i nuklearnih naprava, kao i dejstvom nuklearne energije i radioaktivne kontaminacije;
- 8) Štete koje su izazvane bilo kojom materijom koja izaziva zagađenje, uključujući i zagađenje stvari nekim opasnim materijalom koji je ispušten ili je procurio, kao i troškove dekontaminacije;
- 9) Troškove sanacije tla;
- 10) Troškove kojima se oštećena ili uništena imovina čini kvalitetnijom od stanja u kojem je bila, čak i ukoliko postoji posebna obaveza definisana građevinskim ili drugim propisima;
- 11) Štete nastale pomeranjem tla, koje nije u vezi sa zemljotresom;
- 12) Štete usled krađe, obesti ili drugih postupaka ljudi, koji uzrokuju štetu nakon zemljotresa;
- 13) Remećenje elektronskih podataka, poremećaje (distorziju) podataka u kompjuterskim sistemima ili drugim evidencijama, programima ili softverima;
- 14) Indirektne štete, nastale kao posledica ostvarenja rizika zemljotresa, odnosno posledica pucanja brana, poplava, lavine i dr.

Za osiguranje **od opasnosti pritiska snega**, obaveza osiguravača ne postoji:

- 1) Ukoliko građevinski objekat nije redovno održavan;
- 2) Za štete pričinjene trećim licima ili njihovoj imovini, usled klizanja snega ili pada ledenica;
- 3) Za troškove uklanjanja snega sa objekta.

Osiguranje **od opasnosti atmosferske vode** ne pokriva štetu:

- 1) Zbog neredovnog i nedovoljnog održavanja građevinskog objekta, naročito krovnog pokrivača, temelja objekta, sistema za odvod atmosferskih voda i sl.;
- 2) Zbog dotrajale i neadekvatne hidroizolacije, kao i zbog dotrajalosti i korozije oluka i cevi za odvod kišnice;
- 3) Zbog zadržavanja snežne mase na krovu ili isturenim delovima objekta duže od 24 časa posle prestanka padavina;
- 4) Na samom krovnom pokrivaču, hidroizolaciji objekta, olucima i cevima za odvod kišnice.

Za osiguranje **od opasnosti pada drveta**, obaveza osiguravača ne postoji:

- 1) za štete prouzrokovane postupkom osiguranika ili članova domaćinstva, odnosno korisnika stambenog objekta;
- 2) za štete nastale delovanjem olujnog vetra.

Osiguravač nije u obavezi da naknadi štete za **osiguranje loma mehaničke opreme građevinskog objekta (instalacija i opreme)** nastale usled:

- 1) Nedostatka ili grešaka koje su postojale u momentu zaključenja Ugovora o osiguranju, a koji su bili poznati ili su morali biti poznati osiguraniku;
- 2) Trajnih hemijskih, termičkih, atmosferskih, mehaničkih i drugih uticaja (oksidacije, starenja, korozije, zračenja i sl.);
- 3) Neodgovarajućih uslova smeštaja ili rada;
- 4) Prekomerne naslage kamenca, rđe, naslaga mulja i sl, koje je kao takvo prouzrokovalo oštećenje ili uništenje osigurane stvari;
- 5) Preopterećenosti instalacija ili opreme (preko projektovanih parametara);
- 6) Nedovoljnog ili nemarnog održavanja;
- 7) Montaže i probnog ispitivanja, odnosno stavljanja u rad pre konačne popravke;
- 8) Povrede zakonskih i tehničkih propisa, kao i pravila tehničke eksploatacije osiguranih stvari, kao i nepridržavanje propisanih i uobičajenih zaštitnih mera (zaštita od smrzavanja i sl.).

Pored navedenog, osiguravač nije u obavezi ni za štete koje nastanu u garantnom roku i koje su pokrivena garancijom, kao i za troškove demontaže i remontaže, koji su učinjeni u cilju redovnog pregleda ili održavanja osigurane stvari (periodične popravke ili zamene istrošenih delova), čak i kad se tom prilikom utvrdi oštećenje osiguranom opasnošću.

Osiguranjem **od odgovornosti prema trećim licima** nije pokrivena:

- 1) Odgovornost za namerno prouzrokovanu štetu;
- 2) Odgovornost za štete iz držanja i upotrebe motornih vozila i ostalih vozila na motorni pogon (traktori, motokultivatori, samohodne radne mašine), vazdušnih vozila i vozila na vodi;
- 3) Šteta koju pretrpi osiguranik, članovi domaćinstva i korisnici stambenog objekta;

- 4) Odgovornost za štetu prouzrokovanu na stambenom objektu;
- 5) Odgovornost za štete koje su nastale kao posledica svesnog postupka koji nije u skladu sa propisima ili pravilima;
- 6) Odgovornost za štete koje su posledica uznemiravanja trećih lica bukom, vikom, muzikom i sl, kao i zagađivanja vazduha, vode i sl;
- 7) Odgovornost za štetu nastalu iz vlasništva ili držanja domaćih životinja, ukoliko je ona posledica ne pridržavanja važećih propisa o njihovom držanju;
- 8) Odgovornost za štetu nastalu na stvarima uzetim u zakup, poslugu, zajam, na čuvanje, prevoz i slično.

Osiguranjem **članova domaćinstva u slučaju nezgode** nisu pokriveni nesrećni slučajevi nastali:

- 1) Usled zemljotresa;
- 2) Usled događaja koji se direktno pripisuju ratu, invaziji stranog neprijatelja, ratnim aktivnostima i operacijama (bez obzira da li je rat objavljen ili ne), građanskom ratu, ustanku, pobuni ili revoluciji;
- 3) Usled aktivnog učešća u oružanim akcijama;
- 4) Pri upravljanju vazduhoplovima svih vrsta, plovnim objektima, motornim i drugim vozilima bez propisane važeće isprave koja daje ovlašćenje vozaču za upravljanje i vožnju tom vrstom i tipom vazduhoplova, plovnog objekta, motornog i drugog vozila.  
Odredbe o isključenju obaveze po ovoj tački neće se primenjivati kada neposedovanje važeće isprave nije imalo uticaj na nastanak nesrećnog slučaja. Smatra se da osiguranik poseduje propisanu službenu vozačku ispravu kada u cilju pripremanja i polaganja ispita za dobijanje službene isprave vozi uz neposredni nadzor ovlašćenog stručnog lica;
- 5) Usled pokušaja ili izvršenja samoubistva osiguranika iz bilo kog razloga;
- 6) Usled toga što je ugovarač, korisnik ili osiguranik namerno prouzrokovao nesrećni slučaj, a ako je više korisnika, isključen je samo onaj korisnik koji je namerno prouzrokovao nesrećni slučaj;
- 7) Pri pripremanju, pokušaju ili izvršenju umišljenog krivičnog dela, kao i pri bekstvu posle takve radnje, u tuči ili fizičkom obračunavanju, izuzev dokazanog slučaja samoodbrane;
- 8) Usled dokazane uzročne veze između alkoholisanog stanja osiguranika i nastalog nesrećnog slučaja, s tim što se smatra da postoji uzročno posledična veza ako se ne dokaže suprotno u slučaju:
  - Ako je osiguranik kao vozač motornog vozila, ili prilikom drugih nesreća, u trenutku nastanka nesrećnog slučaja imao u krvi više od zakonom dozvoljene količine alkohola;
  - Ako je alkotest u momentu nastanka nesrećnog slučaja iskazao alkoholisanost, a osiguranik se nije potrudio da putem analize krvi bude precizno utvrđen stepen njegovog alkoholisanog stanja,
  - Ako posle nesrećnog slučaja odbije ili izbegne mogućnost utvrđivanja stepena njegovog alkoholisanog stanja.
  - Usled dokazane uzročne veze između delovanja psihoaktivnih supstanci ili ako posle nesrećnog slučaja izbegne ili odbije ispitivanje njegove eventualne konzumacije psihoaktivnih supstanci;
  - Izuzetno od napred navedenog, sledeća lica ne smeju imati u organizmu psihoaktivne supstance ili alkohol ili da pokazuju znake poremećaja koji su posledica konzumiranja alkohola i/ili psihoaktivnih supstanci:
  - Vozač motornog vozila koje je registrovano za prevoz više od osam lica, osim vozača, odnosno čija je najveća dozvoljena masa veća od 3.500 kg;
  - Vozač motornog vozila koji obavlja javni prevoz lica odnosno stvari;
  - Vozač vozila kojim se prevoze opasne materija, odnosno vrši vanredni prevoz;
  - Vozač vozila kategorije A1, A2, AM i A;
  - Instruktor vožnje;
  - Kandidat za vozača tokom praktične obuke i polaganja praktičnog dela vozačkog ispita;
  - Vozač sa probnom vozačkom dozvolom;
  - Lice koje nadzire vozača sa probnom vozačkom dozvolom;
  - Ispitivač na praktičnom delu vozačkog ispita;
  - Vozač vozila sa pravom prvenstva prolaza i vozač vozila pod pratnjom.

#### **4. Visina premije osiguranja, način plaćanja premije, visina doprinosa i poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja, kao i ukupan iznos plaćanja**

Premija osiguranja se obračunava na osnovu važećih Tarifa Globos osiguranja.

Doprinosi: ne postoje

Porezi: 5% na obračunatu premiju

Drugi troškovi: ne postoje

Ukupan iznos plaćanja je prikazan u Ponudi osiguranja

#### **5. Pravo na raskid ugovora i 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, obavestavajući 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 ugovarač 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 ugovaraču osiguranja-osiguraniku uručeno preporučeno pismo osiguravača sa obavешtenjem 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.

#### **6. Rok u kojem ponuda obavezuje društvo za osiguranje**

Ugovor o osiguranju smatra se zaključenim kad ugovarači potpišu list pokriva ili polisu osiguranja. Pismena ponuda učinjena Ugovaraču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela

Ugovaraču. Ponuđač u tom roku ima pravo i na opoziv ponude.

Ako Ugovarač u tom roku ne prihvati ponudu, koja ne odstupa od uslova pod kojima Osiguravač vrši predloženo osiguranje, smatra se da ponuda nije prihvaćena.

Ako Ugovarač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema zahteva za ponudu smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu.

#### **7. Način i rok podnošenja odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanja prava po osnovu osiguranja**

Ugovarač osiguranja je dužan da obavesti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najkasnije u roku od tri dana od kad je saznao za nastupanje osiguranog slučaja. Ugovarač osiguranja je dužan da prijavi osiguravaču svaku okolnost koja je potrebna za utvrđivanje postojanja obaveze osiguravača ili njenog iznosa i dostavi potrebne materijalne dokaze.

Prijava osiguranog slučaja može da bude pisanim putem na adresu osiguravača, preko obrasca za prijavu osiguranog slučaja koji je dostupan na internet stranici osiguravača [www.globos.rs](http://www.globos.rs) ili lično.

Podaci u prijavi pre svega obuhvataju osnovne podatke o ugovaraču osiguranja, osiguraniku, oštećenom, sa naznakom broja odgovarajuće polise, navedenim uzrokom i približnom visinom štete ukoliko se može iskazati pri prijavi štete.

Odštetni zahtevi učinjeni usmeno i telefonom moraju se potvrditi pismeno. Odštetni zahtevi dostavljeni u pismenoj formi moraju se overiti datumom o danu prijema.

Zaposleni zadužen za prijem odštetnih zahteva dužan je da podnosiocu prijave pruži neophodnu stručnu pomoć pri davanju odgovora na pitanja u odštetnom zahtevu i da mu saopšti način i vreme u kom može dobiti informacije o toku rešavanja štete.

Kad se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan isplatiti naknadu ili svotu određenu ugovorom u ugovorenom roku koji ne može biti duži od 14 dana, računajući od dana kada je Osiguravač dobio obaveštenje da se osigurani slučaj dogodio.

Ali ako je za utvrđivanje postojanja Osiguravačeve obaveze ili njenog iznosa potrebno izvesno vreme, ovaj rok počinje teći od dana kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos, odnosno od dana kompletiranja odštetnog zahteva.

Ako iznos Osiguravačeve obaveze ne bude utvrđen u navedenom roku Osiguravač je dužan, na zahtev ovlašćenog lica, isplatiti iznos nespornog dela svoje obaveze na ime predujma.

#### **8. Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod društva za osiguranje**

Korisnik usluga osiguranja može podneti Prigovor Društvu zbog povrede prava ili interesa u vezi s njegovim radom, a naročito u vezi sa postupanjem Društva ili lica koje za društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju, odnosno odlučivanjem Društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem.

Prigovor Društvu za osiguranje u pismenoj formi može se podneti:

- u poslovnim prostorijama Društva, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Društvo nudi Korisnicima usluge osiguranja ili
- poštom na adresu: Globos osiguranje ado Beograd Bulevar Mihaila Pupina 165d, 11070 Novi Beograd ili Bulevar Mihajla Pupina 14, 21000 Novi Sad
- elektronskom poštom na adresu [prigovori@globos.rs](mailto:prigovori@globos.rs)

Prigovor Društvu za osiguranje se podnosi u slobodnoj formi, a mora da 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;
- uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovu ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Društva i da preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim korisnik daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se donose na njega a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona, odnosno propisa.

Društvo je dužno da podnosioca prigovora, na njegov zahtev, obavesti o toku postupka po prigovoru.

Ako Korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, Društvo je dužno da ga upozori da ono nije obavezno da razmatra usmeni prigovor, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Društvo je dužno da u slučaju podnošenja pisanog prigovora, na zahtev Korisnika usluga osiguranja izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva koje je prigovor primilo. Kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona - Društvo je dužno da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o korisniku, sadržini prigovora, kao i datumu i vremenu prijema prigovora. Ako je korisnik podneo prigovor preko internet prezentacije, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, Društvo je dužno da imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem prigovora.

Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U slučaju da Društvo ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, navedeni rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pismeno obavesti Korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Društvo odgovor na prigovor korisniku dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom, na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ili putem internet prezentacije Društva, koji omogućava da se utvrde datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina, kao i ako se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Društvo može odgovor na prigovor da dostavi poštom u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a korisnik nakon toga ima parvo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija koja sadrži kvalifikovani elektronski potis ovlašćenog lica Društva ili kvalifikovani elektronski pečat.

Ako Društvo oceni prigovor kao osnovan, obavestiće podnosioca prigovora o tome da su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Društvo neće Korisniku usluge osiguranja naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

**9. Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za poslovanje osiguravača i način zaštite prava i interesa ugovarača osiguranja kod tog organa**  
Nadzorni organ nad poslovanjem društva - Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u predviđenom roku navednom u ovoj Informaciji, korisnik može u pisanoj formi, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu NBS) podneti predlog za posredovanje ili prigovor na rad Društva:

- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije kojima se pristupa klikom na tekst [Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje](#).

- putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, *Poštanski fah 712, 11000 Beograd*

Nakon što pokrene postupak posredovanja korisnik ne može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, osim u slučaju da je taj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Prigovor mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje prigovora, tj. šta se prigovorom zahteva.

Rok za podnošenje prigovora NBS je šest meseci od dana prijema odgovora Društva ili proteka roka za dostavljanje odgovora. Korisnik usluge osiguranja, uz prigovor na rad Društva, NBS dostavlja prigovor koji je dostavio Društvu za osiguranje, njegov odgovor (ako ga je davalac dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti.