

## PREUGOVORNE INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA - KASKO OSIGURANJE VOZILA

U skladu sa članom 82. i 84. Zakona o osiguranju (Sl.glasnik RS, br. 139/2014 i 44/2021) u tekstu koji sledi obaveštavam Vas o svim bitnim elementima za zaključenje ugovora o kasko osiguranju vozila:

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

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). U daljem tekstu su navedeni uslovi osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju.

### 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 sa tim rizicima

Osiguranje može biti zaključeno kao:

- (1) Osnovno kasko osiguranje - od opasnosti predviđenih u članu 3. Uslova za kasko osiguranje vozila.
- (2) Delimično kasko osiguranje - od opasnosti predviđenih u članu 4. Uslova za kasko osiguranje vozila.
- (3) Dopunsko osiguranje - od opasnosti predviđenih u članu 5. Uslova za kasko osiguranje vozila.

Osiguranje se može ugovoriti sa ili bez učešća u šteti.

Osiguranik može ugovoriti samo jedan od oblika odbitne franšize.

Osiguravač pokriva, prema ugovorenoj varijanti, štete nastale od sledećih opasnosti:

(1) Osnovno kasko osiguranje pokriva štetu kada je osigurani predmet uništen ili oštećen, kao posledica iznenadnih i od volje ugovarača osiguranja ili vozača nezavisnih događaja, i to:

1) Saobraćajne nezgode (npr. prevrnuće, sudar, udar, iskliznuće, survavanje i sl.)

2) Pad ili udar nekog predmeta (drveće, jarboli i drugi predmeti) koji nije sastavni deo osigurane stvari ili osiguranog skupa u koji spada osigurana stvar, osim ukoliko uzrok pada ili udara nekog predmeta nije zemljotres.

3) Požara (osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu na električnoj instalaciji koja je nastala pregrevanjem električne instalacije na vozilu, osim ako se razvio požar).

4) Iznenadnog termičkog ili hemijskog delovanja spolja.

5) Udara groma.

6) Eksplozije, osim eksplozije od nuklearne energije.

7) Oluje (olujom se smatra vetar brzine 17,2 m/s, odnosno 62 km/h (jačine 8 stepeni po Boforovoj skali ili više).

8) Grada (tuče).

9) Snežne lavine (osiguranjem su obuhvaćene i štete prouzrokovane delovanjem vazdušnog pritiska od snežne lavine).

10) Pada letilice.

11) Manifestacija i demonstracija.

12) Zlonamernih postupaka ili obesti trećih lica.

13) Oštećenja tapacirunga u osiguranom vozilu, nastalog prilikom pružanja pomoći licima koja su povređena u saobraćajnoj nezgodi ili na neki drugi način.

14) Namernog prouzrokovanja štete na osiguranom stvari u cilju sprečavanja veće štete na toj ili drugoj stvari ili licima.

15) Poplave, bujice i visoke vode (Napomena: poplavom se smatra stihijsko neočekivano plavljenje terena, ulica i puteva od stalnih voda reka, jezera, mora i dr.) usled toga što se voda izlila iz korita i provalila odbrambeni nasip ili branu, izlivanje vode usled vanredno visoke plime i talasa na moru i jezerima neobične jačine i od nadolaženja vode iz veštačkih jezera kao i obrazovanje velike količine vodene mase koja nastane kao posledica provale oblaka. Bujicom se smatra stihijsko neočekivano plavljenje terena, ulica i puteva vodenom masom koja se obrazuje i sliva sa nizbrdnih terena usled jakih atmosferskih padavina. Visokom vodom se smatraju neuobičajeni porast vodostaja u neočekivano vreme i pojava podzemnih voda kao posledica visoke vode. Obaveza osiguravača za štete od visoke vode i podzemne vode kao njene posledice počinje sa porastom visoke vode iznad najviših mesečnih vodostaja ili protoka izmerenih prema pokazivaču vodostaja najbližeg mestu štete.

Osiguranjem nisu obuhvaćene:

- štete od plavljenja vode izlivenne iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave ili bujice;

- šteta na vozilu dok se nalazi na prostoru između potoka, odnosno reka i nasipa, osim ako se to posebno ugovori;

- šteta na vozilu dok se nalazi u živom ili suvom koritu potoka ili reke, osim ako se to posebno ugovori.

Osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu koja je nastala usled kretanja vozila kroz poplavljen teren, ulicu ili put, rečno korito ili potoke, kao i u slučaju kada je vozaču moralo biti poznato da se kreće u susret stihijskom delovanju vode - osim kada se radi o spasavanju ljudi i imovine.

(2) Delimičnim kasko osiguranjem putničkih vozila, teretnih vozila i autobusa može se ugovoriti da osiguranjem budu obuhvaćeni sledeći rizici:

1) Kombinacija A - Požara, udara groma, eksplozije, oluje, grada, snežne lavine, pada vazdušnih letelica, manifestacije i demonstracije - samo za putnička vozila bilo gde se vozilo nalazi.

2) Kombinacija A1 - Požara, udara groma, eksplozije, oluje, grada, snežne lavine, pada letelice, manifestacije i demonstracije - samo za putnička vozila i za vreme mirovanja. (Ovo osiguranje važi samo za vreme dok se osigurano vozilo nalazi na mestu koje je u polisi označeno bližom adresom kao mesto osiguranja, s tim da vozilo bude smešteno u zaključanoj garaži, osim ako se radi o vozilima namenjenim za prodaju smeštenim na otvorenom prostoru koji je ograđen i stalno čuvan).

3) Kombinacija C - Loma i oštećenja stakala na putničkom, teretnom vozilu i autobusu, osim ogledala, stakala (plastike) na svetlosno-signalnim uređajima i krovu. Kod osiguranja stakala obuhvaćene su štete nastale od rizika predviđenih u članu 3. ovih Uslova, kao i lom stakala nastao kao pogonska šteta.

4) Kombinacija E - Lom i oštećenje farova na putničkom vozilu, izuzev pokazivača pravca (osim u slučaju kada je jedinstvena celina sa farom), kombinovanih zadnjih svetala, farova za maglu (osim u slučaju ako su jedinstvena celina sa farom), ostalih svetlosnih uređaja na putničkim vozilima, nosača farova i ukrasnih lajsni ispod farova.

(3) Delimično kasko osiguranje po Kombinaciji A, Kombinaciji A1, Kombinaciji C i Kombinaciji E moguće je zaključiti samo uz zaključeno osiguranje od autoodgovornosti.

Dopunska osiguranja

(1) Krađa - osiguranjem je obuhvaćena šteta ako je osigurano vozilo odneto, uništeno ili oštećeno prilikom izvršenja krivičnog dela krađe, razbojničke krađe, razbojništva, odnosno prilikom pokušaja tih dela.

Pod krađom, u smislu Uslova, smatra se svako protivpravno oduzimanje zaključanog vozila ili delova, a ključevi se ne nalaze u vozilu, u nameri da se upotrebi za vožnju ili pribavi protivpravno imovinska korist.

Ovim dopunskim osiguranjem pokrivenne su štete kako na vozilu u celini, tako i njegovim delovima. Od dopunskog rizika krađe, razbojničke krađe i razbojništva mogu se osigurati putnička vozila, teretna vozila, autobusi, vučna vozila, specijalna motorna vozila, priključna vozila i radna vozila.

Za putnička vozila, teretna vozila i autobuse, pokrivenne su štete kako na vozilu u celini tako i na njegovim delovima.

Za vučna vozila, priključna vozila, specijalna motorna vozila i radna vozila, pokrivenne su samo štete na vozilu u celini, a ne i na njegovim delovima.

Vozilo pronađeno posle isplate štete, ostaje u državi osiguravača do sporazuma o regulisanju međusobnih odnosa između osiguravača i osiguranika.

Dopunskim osiguranjem krađe delova nisu pokriveni radio-aparat, CD uređaj, radio stanica, telefon i drugi slični audio i video uređaji kao i točkovi. Navedeni delovi su isključeni iz delimične krađe delova vozila bez obzira na način i vreme ugradnje i nisu predmet osiguranja.

Kada se desi krađa delova, slučaj mora biti prijavljen organu Ministarstva unutrašnjih poslova, a izveštaj MUP-a o krađi vozila mora biti podnet pri podnošenju odštetnog zahteva.

Nakon pronalaska vozila osiguranik ima pravo da preuzme vozilo od osiguravača pod uslovom da osiguravaču vrati isplaćeni iznos naknade revalorizovan od dana isplate naknade za ukradeno vozilo. U slučaju da po sporazumu osiguranik zadrži isplaćenu naknadu, a osiguravač zadrži vozilo, osiguravač je u obavezi da osiguraniku isplati revalorizovan iznos odbitne franšize ukoliko je ugovorena.

Štete nastale za vreme dok je vozilo ukradeno, pod uslovom da je krađa vozila ili delova prijavljena Ministarstvu unutrašnjih poslova, osiguravač je dužan da naknadi prema obimu pokriva i ugovorenim rizicima iz Uslova za kasko osiguranje vozila.

Smatra se da je rizik krađe ostvaren, ako se vozilo ne pronađe u roku od 30 dana, računajući od dana prijave nestanka vozila nadležnom organu Ministarstva unutrašnjih poslova.

Osiguravač zadržava pravo otkaza osiguranja dopunskog rizika krađe pre isteka godine osiguranja. Otkaz se može dati osiguraniku najkasnije 15 dana pre datuma u mesecu do kojeg je premija osiguranja plaćena za ovaj dopunski rizik.

Za putnička vozila, teretna vozila i autobuse koji poseduju sistem satelitskog svakovremenog praćenja ugrađen i servisiran od strane distributera za koga osiguravač daje saglasnost, odobrava se popust na premiju osiguranja za dopunski rizik krađe.

(2) Utaja - prisvajanje poverenog vozila ili pribava protivpravne imovinske koristi od lica kome je vozilo dato u najam od osiguranika koji se u vidu delatnosti bavi iznajmljivanjem vozila.

(3) Opasnost od potapanja vozila- potapanjem se smatra iznenadno i neočekivano propadanje vozila pri radu sa kasetama ili za vreme rada na močvarnom, muljevitom, peskovitom, nasutom ili sličnom terenu.

(4) Proširenje obima pokriva u smislu gore navedenih stavova (1), (2) i (3) moguće je ugovoriti samo uz osnovno kasko osiguranje, odnosno plaća se doplatak, uz odgovarajuću premiju osiguranja, za osnovno kasko.

(5) Osiguranje prtljaga, putnih kolekcija, uzoraka robe i drugih stvari u motornim vozilima

1) Predmet osiguranja u smislu Uslova za kasko osiguranje vozila, zavisno od sadržine ugovora o osiguranju mogu biti:

1. Prtljag u autobusima, putničkim automobilima, kamp-prikolicama, teretnim i specijalnim vozilima samo uz prisustvo vlasnika,

2. Putne kolekcije robe u putničkim automobilima, kombi i specijalno preuređenim vozilima,

3. Alat i pribor koji služi za obavljanje profesionalne delatnosti, a koji se prevozi putničkim automobilima, kombi i specijalno preuređenim vozilima, samo uz prisustvo vlasnika, odnosno radnika u radnom odnosu kod vlasnika.

2) Za opasnost krađe važe odredbe za dopunsko osiguranje – krađa.

3) Osiguranje prtljaga u autobusima, putničkim automobilima, kamp-prikolicama, teretnim i specijalnim vozilima odnosi se na stvari za lične potrebe koje osiguranik, vozač ili putnici nose sa sobom u vozilu ili na vozilu, uključujući i odeću na sebi, a koje ovim licima služe za vreme dok su na putu.

Prtljagom u smislu prethodne alineje ovog stava, pored uobičajenih stvari za lične potrebe zavisno od vremena, svrhe i trajanja puta, smatraju se još i: oprema za vikend i kampovanje, fotoaparati, kamkorder, video i amaterska kino kamera s priborom, baterijski radio prijemnik, gramofon sa pločama i kasetofon, dvogled, lovačka puška, lično oružje i sportski rekviziti.

Nakit i predmeti od plemenitog metala smatraju se prtljagom osiguranim od ugovorene sume osiguranja.

Ne smatra se prtljagom:

1. Materijal i stvari koje služe za obavljanje profesionalne delatnosti,

2. Novac i dokumenta bilo koje vrste.

4) Kod osiguranja putnih kolekcija uzoraka robe i alata potrebno je u polisi označiti kakva se kolekcija osigurava (kolekcija suvenira, manufakturne, elektrotehničke ili druge robe, kolekcija knjiga itd.).

5) Osiguravač je u obavezi da isplati naknadu u slučaju štete prouzrokovane uništenjem, oštećenjem ili nestankom osiguranih stvari, ostvarivanjem opasnosti predviđenih Uslovima za kasko osiguranje vozila, za vreme dok se vozilo nalazi van mesta stanovanja osiguranika ili se na osnovu određenih činjenica nedvosmisleno može utvrditi da je krađa ostvarena iz vozila neposredno pred polazak vozila na put.

6) Kod ostvarivanja rizika krađe, osiguravač je dužan da naknadi štetu ukoliko je došlo do krađe vozila ili su stvari ukradene iz zaključanog automobila, odnosno iz zaključanog vozila koje se nalazi u zaključanoj garaži.

7) Kod osiguranika koji se bavi prevozom putnika autobusom ili putničkim automobilima obuhvaćene su i štete koje nastaju usled zamene ili nestanka prtljaga prilikom izdavanja ili primanja na prevoz.

#### Isključenje obaveze osiguravača

1) Osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu i troškove koji nisu prouzrokovani od rizika iz člana 3. 4. i 5. ovih Uslova, kao ni štetu i troškove koji su nastali:

1) Usled kvara za vreme pogona vozila (tzv. pogonske štete), npr. usled: greške u materijalu, istrošenosti materijala, kočenja, lošeg rukovanja, oštećenja na gibnjevima i amortizerima, probušnja ili prsnuća spoljne ili unutrašnje gume, oštećenja točka usled vožnje sa praznom gumom, nedovoljnog podmazivanja, nedostatak tečnosti u sistemu za hlađenje i grejanje, oštećenja na električnim instalacijama usled naglog pada ili porasta napona u transformatoru, preteranog opterećenja i drugih pogonskih šteta (osiguravač je, međutim u obavezi da naknadi štetu od saobraćajne nezgode, požara i eksplozije u smislu člana 3. stav (1) tačka 1, 3. i 6. ovih Uslova, koja bi nastala neposredno kao posledica pogonske štete.

2) Zbog smrzavanja tečnosti u hladnjaku ili bloku motora.

3) Na motoru ili drugim sklopovima na vozilu, kao posledica gubitka ulja ili tečnosti iz hladnjaka u toku nastavka vožnje posle oštećenja vozila. 4) Gubitkom pogonskog materijala usled ostvarenog osiguranog slučaja.

5) Gubitkom ulja iz motora, diferencijala i menjača, kao i tečnosti za hlađenje.

6) Usled korišćenja pogrešnog goriva u vozilu (požar, na motoru ili drugim sklopovima vozila i sl.).

7) Od tovara koji se vozilom prevozi, osim u slučaju saobraćajne nezgode.

8) Od tovara prilikom utovara i istovara, osim pri utovaru i istovaru dizalicom, ako se tom prilikom uže otkine ili dođe do loma dizalice, odnosno uređaja za utovar i istovar te od pada tovara vozilo bude oštećeno (ako prilikom utovara ili istovara iz vozila sa samostovarnim sandukom dođe do prevrtanja celog vozila, naknadiva je samo šteta na vozilu nastala kao posledica prevrtanja).

9) Usled toga što je vozilo stavljeno u pogon pre konačne opravke, osim kada se radi o šteti nastaloj posle privremene opravke koja treba da omogući kretanje ili vuču vozila do radionice koja treba da izvrši drugu, privremenu ili konačnu opravku.

10) Usled tehničke neispravnosti vozila, izuzev ako je tehnička neispravnost nastala iznenada u toku vožnje i prouzrokovala ostvarenje rizika iz člana 3. ovih Uslova, opterećenja preko dozvoljene nosivosti, istrošenosti guma preko propisane granice, kao i drugim slučajevima u kojima je šteta nastala kao isključiva posledica nepridržavanja ili povrede odredaba o zaštitnim merama..

11) Za vreme prevoza drugim vozilom na kopnu, unutrašnjim vodama i moru, osim prevoza skelom (brodaricom) ili trajektom u probalnoj plovidbi na Jadranskom moru.

12) Posredno, ostvarenjem osiguranog slučaja, kao: gubitak zarade, danguba, kazna, troškovi korišćenja iznajmljenog vozila, plaćanje po osnovu odgovornosti, naknada za garažiranje i čuvanje vozila, osim naknade za čuvanje vozila za najnužnije potrebno vreme na mestu nezgode ili na drugom najbližem pogodnom mestu, ako se ne radi o mestu prebivališta, odnosno sedišta osiguranika.

13) Umanjenjem vrednosti vozila posle opravke koja je izvršena u vezi sa ostvarenim osiguranim slučajem.

14) Za vreme dok je vozilo mobilisano ili rekvirirano od strane vlasti u mirnodopskim uslovima, i to od trenutka stizanja na prvo određište do trenutka preuzimanja vozila, osim ako se drugačije ne ugovori.

15) Usled ratnih operacija ili pobuna.

16) Usled krađe i utaje vozila ako je počilac ugovarač osiguranja, bračni drug, deca, srodnik po krvi u prvoj liniji, brat, sestra, usvojilac ili usvojenik osiguranika ili lica koja sa osiguranikom žive u zajedničkom domaćinstvu ili lica koja je po zakonu dužan da održava.

(2) Ukoliko se drugačije ne ugovori, osiguravač nije u obavezi da naknadi: 1) Štetu prouzrokovanu prilikom učešća vozila na takmičenju radi postizanja najveće ili prosečne brzine, reli takmičenju ili ocenskoj vožnji, uključujući i zvaničan trening za ovo. 2) Štete koje nastanu van teritorije Evrope, osim ako nije posebno ugovoreno.

#### 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. Ukoliko Ugovarač osiguranja potpiše dugoročni ili višegodišnji ugovor o osiguranju, Osiguravač može odobriti popust na premiju na osnovu trajanja osiguranja u skladu sa Tarifom osiguranja ukoliko ugovor traje minimum 2 godine.

Ukoliko se odobri popust na osnovu trajanja osiguranja, a Ugovarač osiguranja raskine ugovor o osiguranju pre isteka pete godine, u obavezi je da Osiguravaču vrati iznos za sve odobrene popuste do dana raskida ugovora.

Kod dugoročnih i višegodišnjih ugovora, u drugoj i svakoj narednoj godini premija osiguranja može biti manja ili veća u odnosu na prethodni obračunski period a sve u zavisnosti od visine šteta koje su se dogodile u prethodnom obračunskom periodu.

Premija osiguranja može se platiti na sledeći način, a po izboru Ugovarača osiguranja:

- 1) u celosti
- 2) u mesečnim ratama, s tim što se porez plaća u celosti uz prvu ratu.

Na premije neživotnih osiguranja (osim osiguranje od posledica nezgode) plaća se porez po stopi od 5% u skladu sa članom 5. Zakona o porezu na premije neživotnih osiguranja.

#### 5. Pravo na raskid ugovora i uslovima za raskid, odnosno odustanak od ugovora

Obaveza Osiguravača iz ugovora o osiguranju prestaje, bez obzira na ugovoreni prestanak osiguranja u sledećim slučajevima:

- 1) uništenjem vozila (totalna šteta),
- 2) kada je ekonomski neopravdana popravka vozila (ekonomska totalna šteta),
- 3) isplatom naknade štete po ostvarenom riziku krađe vozila, utaje ili prevare,
- 4) isplatom naknade štete u visini ugovorene sume osiguranja po jednom štetnom događaju,
- 5) prodajom vozila.

Odustanak: Prema Zakonu o zaštiti potrošača, Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od početka osiguranja zahteva poništenje ugovora bez ikakvih posledica pod uslovom da se u tom periodu nije desio štetni događaj za koji je Osiguravač platio štetu.

Osiguravač ima pravo da raskine ugovor ukoliko osiguravač osiguranja ili osiguranik pokušaju da naplate štetni događaj prevarom.

#### 6. Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje

Pisana ponuda učinjena osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponudioca, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana od dana kad je ponuda prispela osiguravaču.

Ako osiguravač u tom roku ne odbije ponudu koja ne odstupa od uslova pod kojima on vrši predloženo osiguranje, smatraće se da je prihvatio ponudu i da je ugovor zaključen.

#### 7. Način i rok za podnošenje zahteva za naknadu iz 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

#### 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 koja 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 njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Društva i da preduzima 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, imejлом ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, Društvo je dužno da imejлом 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.