

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA O KARAKTERISTIKAMA USLUGE KOMBINOVANOG OSIGURANJA PREDUZETNIKA, MIKRO I MALIH PREDUZEĆA

### 1) Podaci o društvu za osiguranje:

**Poslovno ime:** AMS Osiguranje a.d.o. Beograd (u daljem tekstu: Društvo)

**Pravna forma:** Akcionarsko društvo za osiguranje

**Adresa sedišta društva:** Ruzveltova 16, 11000 Beograd, Srbija

**Web adresa:** www.ams.co.rs

### 2) Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju:

Na uslugu kombinovanog osiguranja preduzetnika, mikro i malih preduzeća, primenjuju se Posebni uslovi za kombinovano osiguranje preduzetnika, mikro i malih preduzeća, koji su sastavni deo ugovora, kao i odredbe Opštih uslova za osiguranje imovine, Uslova za osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti, Uslova za osiguranje mašina od loma i nekih drugih opasnosti, Uslova za osiguranje od provalne krađe i razbojništva, Uslova za osiguranje stakla od loma i Uslova za osiguranje opšte odgovornosti. Na ugovor o osiguranju primenjuju se i ostale imperativne odredbe Zakona o obligacionim odnosima (Glava XXVII - Osiguranje) dok se dispozitivne odredbe primenjuju ukoliko pojedina pitanja na koja se odnose, nisu drugačije regulisana navedenim uslovima.

Obaveza obračunavanja i plaćanja poreza na premije osiguranja koja se ostvaruju zaključivanjem i izvršavanjem ugovora o poslovima neživotnog osiguranja u Republici Srbiji utvrđena je Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

### 3) Vreme važenja ugovora o osiguranju:

Obaveza Osiguravača iz osiguranja počinje, ako se drugačije ne ugovori, po isteku 24.00 časa, dana koji je u polisi označen kao početak osiguranja, ukoliko je do tog dana plaćena premija, a inače - po isteku 24.00 časa, dana uplate premije.

### 4) Rizici pokriveni osiguranjem i isključenja u vezi s tim rizicima:

Osiguranje pokriva, u obimu utvrđenom Posebnim uslovima za kombinovano osiguranje preduzetnika, mikro i malih preduzeća (MMP), uništenje ili oštećenje predmeta osiguranja ostvarenjem sledećih rizika:

- ukoliko je ugovoreno osnovno pokriće - požarne rizike (požar, eksplozija, oluja, grad, udar groma, pad letelice, udar sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine u osigurani građevinski objekat, manifestacija i demonstracija);
- posebnim ugovaranjem proširenog pokrića i plaćanjem dodatne premije, osiguranje pokriva uništenje ili oštećenje predmeta osiguranja i od:
  - 1) izliva vode iz instalacija;
  - 2) poplave, bujice i visoke vode;
  - 3) provalne krađe i razbojništva;
  - 4) loma stakla;
  - 5) loma mašina;
  - 6) odgovornost iz delatnosti;
  - 7) odgovornost MMP prema zaposlenima;
  - 8) ostalih opasnosti u skladu sa uslovima osiguranja.

Pojedinačno se može ugovoriti samo osnovno pokriće, dok se rizici iz proširenog pokrića, mogu ugovoriti samo uz uslov da je zaključeno osnovno pokriće, na način utvrđen uslovima osiguranja.

U pogledu požarnih opasnosti, osiguranjem nisu obuhvaćene sledeće štete:

- 1) od opasnosti požara štete na dimnjacima nastale u vezi sa njihovom funkcijom;
- 2) do kojih je došlo delovanjem električne energije, pregrevanjem, preopterećenjem, atmosferskim uticajem (statičko opterećenje, indukcija, atmosfersko pražnjenje i slične pojave), a koje su nastale zbog prenosa električne energije preko vodova. Međutim, nadoknađuje se šteta od požara koji bi nastao delovanjem električne energije i koji bi se nakon prestanka toga delovanja samostalno širio;

- 3) prouzrokovane prenošenjem električne energije preko vodova, kao posledica udara groma, kao i štete na zaštitnim osiguračima ma koje vrste, zaštitnim prekidačima, odvodnicima prenapona, gromobranima i sličnim uređajima, nastale u vršenju njihove normalne funkcije;
  - 4) od opasnosti eksplozije na mašinama, uzrokovane eksplozijom u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora);
  - 5) od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih naprava;
  - 6) od eksplozije biološkog karaktera;
  - 7) usled probijanja zvučnog zida;
  - 8) štete od vodenog udara koji se i tunelima i cevovodima pod pritiskom manifestuje kao eksplozija;
  - 9) od eksplozije na sudovima pod pritiskom, nastale usled dotrajalosti, istrošenosti, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga ili mulja, ali se nadoknađuje šteta na drugim stvarima nastala tom eksplozijom;
  - 10) koje su posledica smanjenja pritiska u posudi (implozija);
  - 11) prouzrokovane eksplozivnim napravama, minama, bombama i sl;
  - 12) od opasnosti oluje usled prodiranja kiše, grada, snega ili drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi, osim ako su otvori nastali od oluje;
  - 13) od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru (plastovima, kamarama i sl.) u gričevima, pod nadstrešnicama i ostalim otvorenim zgradama;
  - 14) od propisima predviđene težine snega;
  - 15) na građevinskom objektu koji nije bio izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu, ili koji je nedovoljno održavan ili je dotrajao;
  - 16) na folijama od veštačkog materijala na toplim lejama, koje služe za pokrivanje bilja neposredno, ili u obliku tunela, ukoliko se drugačije ne ugovori, osim folija čiji je vek trajanja po garanciji proizvođača kraći od godinu dana;
  - 17) od opasnosti grada na staklima i folijama toplih leja i staklenika, kao ni štete na malteru nedovoljno održavane ili dotrajale fasade;
  - 18) od opasnosti manifestacije i demonstracije na osiguranim stvarima delovanjem manifestanata i demonstiranata, ukoliko javno ispoljavanje njihovog raspoloženja, usled nereda i građanskih nemira, ima za cilj svrgavanje postojeće vlasti i preuzimanje vlasti ili je upereno protiv vlasti ili je poprimilo karakter takvog i tolikog ugrožavanja javnog mira, života, zdravlja i imovine ljudi i funkcionisanja komunalnog sistema, da preti da se pretvori u metež, uznemiravanje ili proteste i pobunu;
  - 19) estetska oštećenja fasade osiguranog objekta, npr. ispisanim „grafitima“.
- U pogledu isključenja opasnosti izliva vode iz instalacija osiguranjem nisu obuhvaćene štete:
- 1) od izlivanja vode iz otvorenih slavina, kao i iz odvodnih (kanalizacionih) instalacija, ako je šteta nastala usled zagušenja instalacija, u prostorijama Osiguranika;
  - 2) nastale na samim vodovodnim i odvodnim instalacijama, uređajima, aparatima i kotlovima u prostorijama MMP;
  - 3) zbog dotrajalosti, istrošenosti i korozije instalacija i uređaja;
  - 4) od gljivica nastalih zbog vlage;
  - 5) od gubitka vode i izgubljene dobiti;
  - 6) na zalihama koje nisu uskladištene na paletama, na propisima utvrđen način;
  - 7) od izlivanja vode iz oluka i olučnih cevi, u prostorijama Osiguranika;
  - 8) od izlivanja vode iz spoljnih instalacija (ulične i sl.);
  - 9) od sleganja tla kao posledice izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih instalacija;
  - 10) od posledica smrzavanja u instalacijama i uređajima koji su pod kontrolom Osiguranika.
- U pogledu rizika isključenja opasnosti poplave, bujice i visoke vode osiguranjem nisu obuhvaćene:
- 1) štete sa unutrašnje strane na cevovodima, kanalima i tunelima i prouzrokovane mehaničkim delovanjem vode;
  - 2) štete od gljivica kao posledice poplave i bujice;
  - 3) štete od sleganja tla kao posledice poplave ili bujice;
  - 4) štete od plavljenja vode izliveno iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave i bujice;
  - 5) štete na stvarima smeštenim izvan osiguranog građevinskog objekta;
  - 6) štete na zalihama koje nisu uskladištene na paletama, visine najmanje 10 cm, ili na propisima utvrđen način;
  - 7) na građevinskom objektu i stvarima u njemu, koji nije bio izgrađen prema propisima i uobičajenom načinu gradnje u tom mestu, ili koji je nedovoljno održavan ili je dotrajao.



U smislu rizika provalne krađe i razbojništva, ne smatra se provalnom krađom:

- 1) ako izvršilac uđe u građevinski objekat koji je predmet osiguranja u skladu sa ovim uslovima kroz otvoren prozor čija je donja ivica udaljena od zemlje manje od 2 metra;
- 2) ako je provalnu krađu izvršilo ili u njoj učestvovalo kao saizvršilac ili inicijator lice koje sa Osiguranikom živi u zajedničkom domaćinstvu;
- 3) ako su je izvršili članovi porodice Osiguranika kao saučesnici u izvršenju krivičnog dela krađe (pomagači i podstrekiivači).

Takođe, u smislu rizika provalne krađe i razbojništva nisu pokrivena ni štete nastale:

- 1) usled prevare i pronevere;
- 2) od obične krađe;
- 3) usled posrednih gubitaka prouzrokovanih nastankom osiguranog slučaja;
- 4) od manjka utvrđenog popisom, čak i kad se manjak ustanovi prilikom popisa izvršenog nakon nastanka osiguranog slučaja.

Osiguranjem opasnosti loma stakla pruža se osiguravajuća zaštita od uništenja ili oštećenja predmeta osiguranja zbog ostvarenja bilo koje opasnosti (rizik) kojima su izloženi predmeti osiguranja, osim za štetu prouzrokovanu:

- 1) prilikom premeštanja ili nameštanja osiguranih stvari u prostorijama koje nisu označene u ugovoru o zaključenom osiguranju;
- 2) ogrebotinom, izjedanjem i sličnim oštećenjima na površini osiguranih stvari;
- 3) klizanjem i sleganjem tla.

U smislu rizika loma mašina Osiguravač nije u obavezi da isplatu nadoknade iz osiguranja za štete koje su posledica:

- 1) nedostataka ili grešaka koje su postojale u trenutku zaključenja osiguranja, a ovi su nedostaci ili greške bile ili morale biti poznate Osiguraniku;
- 2) trajnih hemijskih, termičkih, mehaničkih, atmosferskih i drugih uticaja i uslova smeštaja i rada: oksidacije, starenja, korozije, zračenja, prekomernih vibracija i sl;
- 3) svih vidova trošenja, habanja, abrazije, erozije, kavitacije i sl;
- 4) prekomerne naslage rđe, kotlovskog kamenca, taloga, mulja i sl, čak i kad je usled toga nastalo uništenje ili oštećenje osigurane stvari;

- 5) preopterećenosti mašina, mašinskih električnih uređaja, aparata i instalacija preko granica njihovih projektovanih parametara;
- 6) stavljanja u pogon pre konačne popravke;
- 7) montiranja i probnog ispitivanja i pogona nove stvari;
- 8) dinamičkog vitlanja rotacionih delova mašina: rotora, turbina, generatora i sl;
- 9) povrede tehničkih i drugih propisa i uputstava o tehničkoj eksploataciji osiguranih stvari, kao i uputstava o zaštitnim merama.

Osiguravač, takođe, u vezi rizika loma mašina, nije u obavezi:

1. za posredne štete nastale u vezi sa osiguranim slučajem: gubitkom zarade, dangube, kazne i sl;
2. za štete koje po zakonskim propisima ili po ugovoru odgovara proizvođač, odnosno isporučilac stvari;
3. za troškove demontaže i remontaže, koji su učinjeni u cilju redovnog pregleda ili održavanja osiguranih stvari (periodične popravke ili zamena istrošenih delova), čak i kad se tom prilikom utvrdi oštećenje osiguranom opasnošću.

U pogledu rizika od nastanka odgovornosti iz delatnosti nisu pokrivena posredne štete (gubitak zarade, izostanci sa posla, izgubljena dobit, i sl.), kao i nematerijalne štete (naruženje, pretrpljeni strah, bol i sl.). Iz osiguranja su isključeni i slučajevi:

1. kada Osiguranik namerno pričinu štetu sem ukoliko je istu namerno prouzrokovao zaposleni Osiguranika, u kom slučaju Osiguravač stupa u prava Osiguranika prema radniku kao odgovornom licu;
2. odgovornost za štete koje su u neposrednoj ili posrednoj vezi sa korišćenjem nuklearne energije;
3. korišćenja radioaktivnih materija, osim odgovornosti za radioizotope koji se koriste u mirnodopske svrhe u medicini;
4. odgovornost za štete iz držanja ili upotrebe motornih vozila, letelica, vozila na vodi, prikolica i samohodnih radnih mašina koja podležu obaveznom osiguranju;
5. štete koje pretrpi Osiguranik, bračni drug Osiguranika, deca i druga lica koja sa njim žive u zajedničkom domaćinstvu i koje je dužan da izdržava;
6. prevare učinjene od strane Ugovarača osiguranja ili Osiguranika;
7. kada se osiguravajuća zaštita odnosi na zahteve za naknadu štete ukoliko na osnovu ugovora ili

- posebnog obećanja ova premašuje obim zakonske obaveze naknade;
8. sopstvene štete Ugovarača osiguranja ili Osiguranika;
  9. štete koje proizilaze iz ugovora neispunjavanjem neke od ugovornih odredbi;
  10. kada je Osiguranik znao ili mogao znati da postoje zakonski razlozi zbog kojih je obavezan da odbije izvršenje svoje delatnosti;
  11. štete koje su posledica elektromagnetnog zračenja, genetskih promena i trovanja salmonelom;
  12. naknada zbog oštećenja, uništenja ili gubljenja novca, čekova ili hartija od vrednosti ili njihovih posledica;
  13. povrede na radu, profesionalnih oboljenja i oboljenja u vezi sa radom;
  14. šteta koje se zasnivaju na garancijama ili obećanjima datim od strane Osiguranika;
  15. rata, primene sile od strane država ili protiv država i njihovih organa, nasilja, političkih i terorističkih organizacija, nasilja prilikom javnih okupljanja, manifestacija i skupova kao i nasilja prilikom štrajkova i otpuštanja radnika;
  16. terorističkih akata;
  17. direktnih i/ili indirektnih genetičkih promena na naslednom materijalu ljudi, životinja ili biljaka;
  18. posredne ili direktne upotrebe azbesta ili drugih supstanci koje sadrže azbest, bez obzira na količinu;
  19. delovanjem elektromagnetnih polja (EMP) ili elektromagnetnih interferenci (EMI);
  20. štete usled gubitka elektronskih podataka;
  21. odštetnih zahteva za štetu na stvarima i osobama usled zagađivanja tla i vode;
  22. čisto finansijskih šteta – pod kojima se podrazumevaju štete koje nisu nastale ni povredom tela ili zdravlja nekog lica, ni oštećenjem odnosno uništenjem stvari trećih lica; i
  23. štete na stvarima koje je Osiguranik ili osoba koja radi za njega uzeo na zajam ili u zakup.
- U pogledu isključenja odgovornosti poslodavca prema zaposlenima, isključeni su sledeći slučajevi:
- 1) prevare učinjene od strane Ugovarača osiguranja ili Osiguranika;
  - 2) kada Osiguranik namerno pričinu štetu;
  - 3) štete usled zlostavljanja zaposlenog od strane poslodavca – mobinga;
  - 4) štete za vreme obustave rada ili štrajkova;
  - 5) štete na proizvodima koje Osiguranik prodaje, kao i štete koje su prouzrokovane manjkavošću nekog proizvoda ili manjkavošću izvršenog rada nakon primopredaje (odgovornost za proizvode);
  - 6) na stvarima zaposlenih koje ne spadaju u lične stvari zaposlenog koje su neophodne ili uobičajene za obavljanje njegovog rada kod poslodavca;
  - 7) štete na prevoznim sredstvima u vlasništvu zaposlenog;
  - 8) nastale usled trajnog dejstva temperature, gasova, pare i isparenja, vlage ili padavina (dima, čađi, prašine i dr.) što ima za posledicu postepeno nastajanje šteta;
  - 9) zbog upotrebe nestandardnih sredstava za rad (alata, mašina uređaja, itd.) kao i nestandardnih radnih postupaka – testovi i sl;
  - 10) štete koje su posledice profesionalnog oboljenja radnika Osiguranika (elektromagnetna zračenja, genetičke promene, trovanje salmonelom...);
  - 11) iz osiguranja su isključeni regresni zahtevi fondova socijalnog osiguranja, fondova penzionog invalidskog osiguranja kao i ostalih fondova koji isplaćuju naknade po osnovu uplaćenih doprinosa;
  - 12) kada se osiguravajuća zaštita odnosi na zahteve za naknadu štete ukoliko na osnovu ugovora ili posebnog obećanja ova premašuje obim zakonske obaveze naknade;
  - 13) sopstvene štete Ugovarača osiguranja ili Osiguranika;
  - 14) štete koje proizilaze iz ugovora neispunjavanjem neke od ugovornih odredbi;
  - 15) kada je Osiguranik znao ili mogao znati da postoje zakonski razlozi zbog kojih je obavezan da odbije izvršenje svoje delatnosti;
  - 16) naknada zbog oštećenja, uništenja ili gubljenja novca, čekova ili hartija od vrednosti ili njihovih posledica;
  - 17) šteta koje se zasnivaju na garancijama ili obećanjima datim od strane Osiguranika;
  - 18) rata, primene sile od strane država ili protiv država i njihovih organa, nasilja, političkih i terorističkih organizacija, nasilja prilikom javnih okupljanja, manifestacija i skupova kao i nasilja prilikom štrajkova i otpuštanja radnika;
  - 19) terorističkih akata;
  - 20) korišćenja radioaktivnih materija osim odgovornosti za radioizotope koji se koriste u mirnodopske svrhe u medicini;
  - 21) direktnih i/ili indirektnih genetičkih promena na naslednom materijalu ljudi, životinja ili biljaka;
  - 22) posredne ili direktne upotrebe azbesta ili drugih supstanci koje sadrže azbest, bez obzira na količinu;



- 23) delovanjem elektromagnetnih polja (EMP) ili elektromagnetnih interferenci (EMI);
- 24) direktnog ili indirektnog uticaja nuklearne energije;
- 25) držanja ili upotrebe motornih vozila, letelica, vozila na vodi, prikolica i samohodnih radnih mašina koja podležu obaveznom osiguranju;
- 26) štete usled gubitka elektronskih podataka;
- 27) odštetnih zahteva za štetu na stvarima zaposlenih i zaposlenima usled zagađivanja tla i vode;
- 28) čisto finansijskih šteta – pod kojima se podrazumevaju štete koje nisu nastale ni povredom tela ili zdravlja zaposlenog, ni oštećenjem odnosno uništenjem stvari zaposlenog; i
- 29) štete na stvarima koje je Osiguranik ili osoba koja radi za njega uzeo na zajam ili u zakup.

#### **5) Visina i način plaćanja premije osiguranja, visina poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja i ukupni iznos plaćanja:**

Visina premije osiguranja utvrđuje se na osnovu Tarifa premija za kombinovano osiguranje preduzetnika, mikro i malih preduzeća, a ugovara se u fiksnom iznosu. Visina premije osiguranja zavisi od odabranih rizika u pokriću, predmeta osiguranja, zaštitnih mera, sume osiguranja, primenjenih popusta, načina osiguranja, trajanja osiguranja, bonusa i malusa, obima pokrića i dr.

Premija kombinovanog osiguranja preduzetnika, mikro i malih preduzeća plaća se unapred, osim ukoliko se ne ugovori drugačije (plaćanje u ratama). Na obračunatu premiju osiguranja se plaća porez od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

#### **6) Pravo na raskid ugovora, uslovi za raskid, odnosno pravo na odustanak od ugovora:**

Ugovor o osiguranju se može raskinuti u skladu sa važećom zakonskom regulativom, napred navedenim opštim i posebnim uslovima osiguranja, i odredbama zaključenog ugovora, odnosno polise osiguranja. U tom slučaju, prestaje buduće dejstvo ugovora o osiguranju i osiguravač, pod propisanim uslovima, vraća srazmeran deo premije koji odgovara neisteklom delu vremena ugovora. Osigurani slučaj koji je nastupio do datuma raskida, kao i premije koje su plaćene ili dospele do tog momenta proizvode dejstvo.

Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor o osiguranju sa neodređenim trajanjem, ukoliko ugovor nije prestao po drugom osnovu. Otkaz se vrši pisanim putem, najkasnije tri meseca pre isteka tekuće godine osiguranja.

Ukoliko je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina svaka strana može nakon proteka ovog roka, uz otkazni rok od šest meseci, pisanim putem izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

#### **7) Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje:**

Ugovor o osiguranju je zaključen kad ugovorne strane potpišu polisu ili list pokrića.

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

Ukoliko Osiguravač u navedenom 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. U ovom slučaju, ugovor se smatra zaključenim kada je ponuda prispela Osiguravaču.

#### **8) Način i rok podnošenja odštetnog zahteva, odnosno ostvarivanja prava po osnovu osiguranja:**

Odštetni zahtev se može podneti:

- neposredno u bilo kojoj poslovnicu Osiguravača na teritoriji cele Srbije;
- telefonskim putem, korišćenjem broja call centra 0800 009 009 ili na direktne brojeve telefona +381 11 308 49 62 / 308 49 74 / 308 49 87 / 308 49 88;
- elektronskom poštom slanjem mejla na adresu: [prijava.stete@ams.co.rs](mailto:prijava.stete@ams.co.rs);
- poštom na adresu Društva: Ruzveltova 16, 11000 Beograd;
- putem komunikacione aplikacije Viber, gde se kombinuju funkcionalnosti telefona i elektronske pošte;
- pozivom i/ili slanjem dokumentacije na brojeve: +381 69 870 5152 / +381 69 870 3112.

Osiguranik je dužan obavestiti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najdalje u roku tri dana

od kad je to saznao. Ako on ne izvrši ovu svoju obavezu u određeno vreme, dužan je naknaditi Osiguravaču štetu koju bi ovaj zbog toga imao.

Štete prouzrokovane požarom, eksplozijom i provalnom krađom, Osiguranik je dužan da odmah prijavi nadležnom organu unutrašnjih poslova.

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

#### **9) Način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod društva za osiguranje:**

Ukoliko je Osiguranik nezadovoljan, odnosno smatra da su povređena njegova prava iz ugovora o osiguranju, ima pravo da dostavi prigovor Društvu. Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pisanoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije AMS Osiguranja ([www.ams.co.rs](http://www.ams.co.rs)), poštom, telefaksom, ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora ([prigovori@ams.co.rs](mailto:prigovori@ams.co.rs)), kao i kod zastupnika Društva sa kojim Društvo ima ugovor o zastupanju u osiguranju.

Prigovor Društvu treba 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 njenog 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.

Društvo za osiguranje je dužno da, nakon prijema prigovora korisnika usluge osiguranja, na njegov zahtev,

izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva, koje je prigovor primilo. Usmeni prigovor Društvo nije dužno da razmatra.

Društvo je u obavezi da odgovori na svaki prigovor u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Izuzetno, ukoliko Društvo ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pisano obavesti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

#### **10) Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje i način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod tog organa:**

Narodna banka Srbije,  
Kralja Petra 12, 11000 Beograd

Narodna banka Srbije posreduje u rešavanju odštetnog zahteva radi sprečavanja nastanka spora iz osnova osiguranja i postupa po prigovoru korisnika u vezi s postupanjem društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju.

Korisnik usluge osiguranja može na rad Društva, ili zastupnika koji prema ugovoru o zastupanju zastupa Društvo, odnosno ukoliko nije zadovoljan odlukom Društva po prigovoru ili po proteku roka za njegovo odlučivanje i dostavljanje (postupak opisan u tački 9) ove Informacije, podneti predlog za posredovanje ili prigovor Narodnoj banci Srbije. Isti se podnosi u pisanoj formi, poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski - putem formulara za podnošenje predloga za posredovanje i prigovora Narodnoj banci Srbije, koji je dostupan na internet prezentaciji ([www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)). Rok za podnošenje prigovora je šest meseci od dana prijema odgovora ili od proteka roka za davanje odgovora. 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 (AMS Osiguranje a.d.o. Beograd, posrednik ili zastupnik), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga osiguranja, kao i razloge za podnošenje prigovora, tj. šta se prigovorom zahteva. Korisnik uz prigovor Narodnoj banci Srbije dostavlja



prigovor koji je uputio davaocu usluga osiguranja, njegov odgovor (ako ga je davalac usluga dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Ako korisnik usluge osiguranja dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a da prethodno nije podneo prigovor Društvu – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga obavestiti o tome da navode iz prigovora najpre treba da razmotri Društvo.

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.).

#### **11) Obrada ličnih podataka:**

Društvo se obavezuje da će lične podatke, neophodne za zaključenje i sprovođenje ugovora o osiguranju, prikupljati, obrađivati i čuvati u skladu sa važećim

Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Društvo kao rukovalac podataka, podatke o ličnosti prikuplja na osnovu dobrovoljno datog pristanka na obradu koju fizičko lice na koje se podaci odnose potvrđuje svojim potpisom.

Zagarantovana su zakonska prava u pogledu obrade ličnih podataka, a to su: pravo na pristup, ispravku, dopunu i brisanje podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade, pravo na prigovor i pravo na prenosivost podataka. Pristanak na obradu podataka se može opozvati u svakom trenutku. Opoziv neće uticati na dopuštenost obrade na osnovu pristanka datog pre opoziva. Ukoliko smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena nezakonito, korisnik usluge osiguranja ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Za dodatna pitanja obratiti se Društvu na zvaničnu adresu: AMS Osiguranje a.d.o. Ruzveltova 16, 11000 Beograd ili na telefon: 011/308-49-00.