

## INFORMACIJE ZA UGOVARAČA OSIGURANJA I OSIGURANIKE O KARAKTERISTIKAMA USLUGE OSIGURANJA IMOVINE I PREKIDA RADA OD SVIH RIZIKA

### 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:** <https://www.ams.co.rs/>

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

Na uslugu osiguranja imovine i prekida rada od svih rizika primenjuju se Opšti uslovi za osiguranje imovine i Uslovi za osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika.

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.

### 3) Vreme važenja ugovora o osiguranju:

Ugovor o osiguranju se može zaključiti sa određenim ili neodređenim rokom trajanja.

Osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika počinje u 24,00 sata dana koji je označen u polisi kao početak osiguranja i prestaje u 24,00 sata dana koji je u polisi naveden kao dan prestanka osiguranja.

Početak obaveze Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja uslovljeno je i ugovorenim načinom plaćanja premije. Ako je ugovoreno da se premija plaća posle zaključenja ugovora, obaveza Osiguravača da isplati naknadu iz osiguranja počinje po isteku 24. časa onoga dana koji je u polisi osiguranja označen kao početak osiguranja.

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

Osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika odnosi se na zaštitu od sledećih opasnosti:

- osnovne opasnosti (požar, direktan udar groma, eksplozija, pad letelice, udar sopstvenog motornog vozila i pokretene radne mašine u osigurani građevinski objekat), uz mogućnost ugovaranja proširenja pokrića: indirektni udar groma, eksplozija prouzrokovana eksplozivima i izlivanje tečnog rastopljenog materijala;
- dodatne opasnosti (građanski nemiri, zlonamerna šteta, štrajk, prekid rada, udar nepoznatog motornog vozila, dim, nadzvučna buka, iscurenje tečnosti iz protivpožarnih sprinklera; izlivanje vode iz instalacija, oluja, grad, pritisak snega, snežna lavina, klizanje tla, obrušavanje kamenja, odronjavanje, sleganje tla, iscurenje (lekaža), samozapaljenje zalih, poplava, bujica i visoka voda, zemljotres, lom stakla, provalna krađa uključujući obest - vandalizam i razbojništvo),
- neimenovane opasnosti (svi ostali rizici),
- lom mašina i neke druge opasnosti.

### A. Osiguranje imovine

Predmet osiguranja od opasnosti definisanih Uslovima za osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika, mogu biti sve stvari, osim stvari koje su isključene iz osiguranja, a u skladu sa odredbama koje slede i to:

- predmeti u vlasništvu Osiguranika;
- predmeti koje je Osiguranik otuđio ukoliko su u njegovoj državini (otuđeni predmeti koji još nisu predati trećem licu);
- predmeti na kojima je upisana hipoteka u korist Osiguranika;
- predmeti koji su Osiguraniku predati po osnovu zaloge i za koje Osiguranik nosi rizik propasti;

Stvari u vlasništvu trećih lica su predmet osiguranja ako je to navedeno u ispravi o zaključenom osiguranju uz uslov da nisu osigurani na drugi način ili ukoliko na drugi način nisu u potpunosti osigurani, odnosno ukoliko je osigurljivi interes kod Osiguranika.

Ne smatra se da je nastupio požar, ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

- 1) usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili u druge svrhe (npr. peglanje, sušenje, prženje, pečenje i sl.);
- 2) usled pada ili bacanja u ognjište (peć, štednjak i sl.);

- 3) osmuđenjem, oprljenjem ili progorevanjem od cigarete, cigare, svetiljke, žeravice i sl;
- 4) usled zagrevanja, kuvanja, vrenja, dimljenja i sl.

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

Osiguranjem od opasnosti eksplozije nisu obuhvaćene štete:

- 1) koje su posledica smanjenja pritiska u posudi;
- 2) od eksplozivnog izduvavanja iz peći i sličnih uređaja;
- 3) od eksplozija biološkog karaktera;
- 4) nastale usled probijanja zvučnog zida;
- 5) od eksplozije bombi, mina i sličnih eksplozivnih sredstava, bez obzira kako je došlo do njihovog aktiviranja;
- 6) na mašinama, nastale usled eksplozije u prostoru za unutrašnje sagorevanje;
- 7) od eksplozija koje su normalna pojava u procesu proizvodnje;
- 8) od vodenog udara koji se u tunelima i cevovodima pod pritiskom manifestuje kao eksplozija;
- 9) od eksplozija koje nastanu usled dotrajlosti, istrošenosti, prekomerne naslage rđe, kamenca, taloga, mulja i sl. na sudovima pod pritiskom (kotlovi, cevi, i sl.), ali su pokrivene štete na drugim stvarima u vezi s tako nastalom eksplozijom.

Osiguranjem nisu obuhvaćene štete na osiguranom građevinskom objektu koje nastanu udarom sopstvenog motornog vozila i sopstvene radne mašine tokom upravljanja na stazama, putevima i mostovima.

Osiguranjem od opasnosti indirektnog udara groma nisu pokrivene štete:

- 1) na elektronskoj memoriji, računskim ili kontrolnim sistemima ili opremi, štete koje prouzrokuje unutrašnje ili spoljašnje habanje i trošenje materijala ili nepravilno rukovanje;
- 2) štete zbog previsokog električnog napona prouzrokovanog indukcijom do koje je došlo usled fluktuacije u dovodu iz električne mreže zbog drugih atmosferskih pražnjenja.

Kod opasnosti izlivanja tečnog rastopljenog materijala, Osiguravač nije u obavezi da naknadi štetu nastalu u unutrašnjosti uređaja, štetu na mestu izlivanja, kao ni štetu na rastopljenom materijalu.

Nisu osigurane štete prouzrokovane trajnim dejstvom dima.

Sledeća imovina je isključena iz pokrića za supersoničnu – nadzvučnu buku: radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, sva stakla.

Sledeća imovina je isključena iz pokrića za opasnosti oluje i grada:

- a) objekti u izgradnji, stvari - zalihe u njima, dok se krov ne završi ili se potpuno ne izoluje - hermetički zatvori, ili dok se konačno sva vrata i prozori ne ugrade i zatvore;
- b) imovina koja se drži na otvorenom ili uz spoljnu stranu objekta, tj. reklamni natpisi, antene, tende, jarboli, vazdušne elektro linije, instalacije rasvete, itd;
- c) objekti daščare, barake, šatori, baloni, nadstrešnice koje nisu zatvorene sa svih strana, kao i stvari u njima;
- d) lebdeći - viseći krovovi, tribine, ograđeni prostori, staklenici, sve staklene površine uključujući i kupolasta nadsvetla;
- e) objekti u lošem stanju ili nedovoljno održavani objekti, ili delovi koji su se olabavili - popustili odnosno nisu bili već ugrađeni za vreme procesa rekonstrukcije.

Osiguranjem od opasnosti pritiska snega, snežne lavine, klizanja tla, obrušavanja kamenja, odronjavanja zemljišta i sleganja tla nije obuhvaćena sledeća imovina: montažni radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, sva stakla uključujući i kupolasta nadsvetla.

Osiguranjem od opasnosti iscurenja (lekaže) nisu pokrivene štete nastale usled dotrajlosti, lošeg održavanja posuda, odnosno uređaja, lošeg zaptivanja ili loše zaptivke.

Osiguranjem od opasnosti izlivanja vode iz instalacija nisu obuhvaćene štete:

- 1) koja su nastala pre početka osiguravajućeg pokrića, čak i kad postanu vidljive tek posle početka tog pokrića;
- 2) na instalacijama i armaturi ili opremi u vezi sa njom;
- 3) prouzrokovanim povećanjem vlažnosti;
- 4) na sistemima koji služe samo za oticanje atmosferskih padavina;

- 5) prouzrokovane na sistemima sprinklera;
- 6) prouzrokovane iscurenjem vode iz bazena za plivanje;
- 7) na robi uskladištenoj ispod nivoa terena koja nije smeštena najmanje 12 cm iznad podne konstrukcije;
- 8) zbog gubitka vode, gubitka zakupnine ili druge indirektno štete;
- 9) nastale usled podizanja nivoa izdani, zbog vode iz atmosferskih padavina ili povratnog pritiska izazvanog ovim;
- 10) usled truleži, raspadanja ili gljivica.

Od opasnosti iscurenja tečnosti iz protivpožarnih sprinklera nisu osigurane štete:

- 1) na samoj opremi za gašenje požara;
- 2) prouzrokovana testovima za merenje pritiska i prilikom tehničke provere, inspekcije i održavanja;
- 3) kao posledica promene ili popravke na objektima ili protivpožarnom sistemu;
- 4) usled truleži, raspadanja ili gljivica.

Sledeća imovina je isključena iz pokrivača za prethodno navedenu opasnost: montažni radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, sva stakla.

Osiguranjem od opasnosti poplave, bujice i visoke vode nije obuhvaćena sledeća imovina: montažni radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, sva stakla.

Osiguranjem od opasnosti zemljotresa nije obuhvaćena sledeća imovina: montažni radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, sva stakla.

Osiguranje od loma stakla ne uključuje naknadu na ime oštećenja prouzrokovanih građanskim nemirima, zlonamernom štetom, usled štrajka ili prekida rada, odnosno zatvaranjem fabrike od strane poslodavca zbog neslaganja sa radničkim zahtevima.

Sledeća imovina je isključena iz pokrivača za opasnost loma stakla: staklene površine unutar objekta ukoliko se to izričito ne naznači u ispravi o osiguranju, pojedinačno staklo čija površina je veća od maksimalne površine naznačene u ispravi o zaključenom osiguranju.

Osiguranje od opasnosti provalne krađe, vandalizma i razbojništva ne pokriva sledeće štete:

- 1) obična krađa (krađa koja nije izvršena na način opisan u stavovima 1. i 2. člana 28. Uslova za osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika) ili misteriozni - tajanstveni nestanak stvari iako nije bilo provale kako je opisana;
- 2) šteta usled preseljenja stvari ili gotovine iz automata za prodaju u kome se nađu lažni metalni novac, metalni novac pogrešne vrednosti, krivotvorene kartice itd;
- 3) štete koje prouzrokuju Osiguranik ili lica koja žive sa njim u zajedničkom domaćinstvu;
- 4) štete koje namerno nanese lica koja su zaposlena kod Osiguranika i imaju pristup osiguranom gradilištu, osim ako provala nije izvršena u vreme kada su osigurane prostorije zaključane iako ni originalni ključ niti duplikat tog ključa nisu upotrebljeni prilikom provale;
- 5) šteta koju prouzrokuje požar, eksplozija ili izlivanje vode iz instalacija - cevi, a sve to u vezi sa opasnostima iz ovog člana.

Sledeća imovina je isključena iz pokrivača za opasnosti provalne krađe, vandalizma i razbojništva: montažni radovi, montažna oprema, građevinski radovi, privremene građevine, građevinska oprema, roba u prevozu, registrovana motorna vozila, automati za prodaju, automatski menjači novca ili automati za izdavanje novca kao i njihov sadržaj, lična imovina na otvorenom.

Osiguranje imovine neće važiti za štetu koja je posledica:

- 1) ratnih događaja bilo koje vrste, bilo da je rat objavljen ili ne, uključujući i nasilne akcije država;
- 2) revolucije, pobune, ustanka, bune;
- 3) nuklearne energije, radioaktivnih izotopa ili jonizujućeg zračenja;
- 4) ostalih posebnih - neredovnih prirodnih događaja (npr. cunami, olujni talasi, lom brana, lom odbrambenih nasipa), osim onih navedenih u okviru nabrojanih rizika - opasnosti.

## **B. Osiguranje mašina od loma i nekih drugih opasnosti**

Pod ovim osiguravajućim pokrivačem se pruža osiguravajuća zaštita od oštećenja ili uništenja osigurane stvari usled nezgode u pogonu, pod kojom se podrazumevaju događaji koji nastaju nepredviđeno i iznenada u vezi sa korišćenjem osigurane stvari, kao i usled nespretnosti, nehata ili zle namere radnika ili

nekog drugog lica, pod kojim se ne podrazumeva sam Osiguranik, kao i rukovodioci u preduzeću osim:

- 1) provalne krađe, krađe, razbojništva, štetnog dejstva nuklearne energije, erupcije, osim istražnih erupcija, ukoliko se to posebno ugovori,
- 2) usled nedostataka ili grešaka koje su postojale u trenutku zaključenja osiguranja, a koje su bile ili morale biti poznate Osiguraniku;
- 3) neposredne posledice trajnih hemijskih, termičkih, mehaničkih, atmosferskih i drugih uticaja i uslova smeštaja i rada: oksidacije, starenja, korozije, zračenja, prekomernih vibracija i slično;
- 4) posledice svih vidova trošenja, habanja, abrazije, erozije, kavitacije i slično;
- 5) prekomerne naslage rđe, kotlovskog kamenca, taloga, mulja i slično, čak i kad je usled toga nastalo uništenje ili oštećenje osigurane stvari;
- 6) preopterećenosti mašina, mašinskih i električnih uređaja, aparata i instalacija preko granica njihovih projektnih parametara;
- 7) stavljanje u pogon pre konačne popravke;
- 8) montiranja, probnog ispitivanja i pogona nove stvari;
- 9) dinamičkog vitlanja rotacionih delova mašina: rotora, turbina, generatora i slično, osim ukoliko se posebno ugovori;
- 10) povreda tehničkih i drugih propisa i uputstava o tehničkoj eksploataciji osiguranih stvari, kao i zaštitnih mera.

Osiguravač takođe nije u obavezi da nadoknadi:

- 1) posredne štete nastale u vezi sa osiguranim slučajem: kazne ili odgovornosti bilo koje prirode;
- 2) štete na imovini, vozilima i licima koji ne predstavljaju sam predmet osiguranja po ovim uslovima;
- 3) štete koje po zakonskim propisima ili po ugovoru odgovara proizvođač, odnosno isporučilac stvari;
- 4) ekološke štete;
- 5) troškove demontaže i montaže, koji su učinjeni u cilju redovnog pregleda ili održavanja osigurane stvari (periodične popravke ili zamene istrošenih delova), čak i kada se tom prilikom utvrdi oštećenje osiguranom opasnošću.

## V: Osiguranje od prekida rada

Osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita kada se poslovanje Osiguranika prekine ili omete usled materijalne štete na imovini koja je prouzrokovana ugovorenim osiguranim opasnostima.

Predmet osiguranja mogu biti:

- 1) poslovna dobit (dobit koja se ostvaruje obavljanjem registrovane privredne delatnosti - proizvodne, trgovinske ili uslužne, a koja je kroz stavke Bilansa uspeha definisana i iskazana kao razlika između poslovnih prihoda i poslovnih rashoda vezanih za registrovanu delatnost) i/ili
- 2) troškovi poslovanja fiksnog karaktera (troškovi koji nastaju nezavisno od toga da li se poslovne aktivnosti odvijaju ili ne, a koje Osiguranik mora snositi).

Predmet osiguranja ne mogu biti:

- 1) troškovi varijabilnog karaktera koji direktno zavise od toga da li se obavlja poslovna aktivnost, odnosno troškovi koji su direktno vezani samo za period obavljanja poslovne ili vanposlovne aktivnosti (troškovi sirovina i materijala kod proizvodnih preduzeća, nabavne vrednosti robe kod trgovinskih preduzeća, energetske potrošnje i slično), osim u slučaju posebnog ugovaranja prema članu 71. stav 5. Uslova za osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika;
- 2) dobit kao razlika finansijskih prihoda i finansijskih rashoda, koja nastaje po osnovu prometa novčanih sredstava (kursne razlike i slično), ostvarenih kamata, ispravkom finansijskog rezultata i slično;
- 3) dobit kao razlika vanrednih prihoda i vanrednih rashoda, koja se ostvaruje po osnovu prodaje i rashodovanja osnovnih sredstava i nematerijalnih ulaganja, po osnovu prihoda iz ranijih godina i slično;
- 4) rezultati poslovanja poslovnih jedinica u inostranstvu.

Navedeni rizici podrazumevaju najšire pokriće za datu vrstu osiguranja. Rizici koji su ugovoreni decidirano su utvrđeni ugovorom o osiguranju.

## 5) Visina premije osiguranja, način plaćanja premije osiguranja, visini doprinosa, poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja, kao i o ukupnom iznosu plaćanja:

Tarifa premije za osiguranje imovine i prekida rada od svih rizika, primenjuje se za obračun premije osiguranja prilikom zaključenja ugovora o osiguranju imovine i prekida rada.

Tarifom premije se definišu okolnosti i parametri rizika (težina rizika, obim pokrića, vrsta i predmet osiguranja,

suma osiguranja, vrednost osiguranih stvari) koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Premija osiguranja se plaća prilikom izdavanja polise, osim ako se ne ugovori drugačije. Ukupna premija osiguranja može se platiti i u ugovorenim ratama.

Na obračunatu premiju neživotnih osiguranja plaća se porez od 5% u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

Ako Ugovorač osiguranja ne plati ukupno obračunatu premiju ili njen deo u ugovorenom roku, Osiguravač može, pored glavnice, da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Ugovorom o osiguranju može se posebno ugovoriti devizna klauzula za definisanje sume osiguranja i premije osiguranja.

Visina premije osiguranja imovine i prekida rada od svih rizika utvrđuje se primenom premijskih stopa na osigurane sume. Visina svake osigurane sume utvrđuje se sporazumno između Ugovarača osiguranja i Osiguravača. Uslovi i tarifa premije osiguranja definišu rizike koji se mogu zaključiti u okviru osiguranja imovine i prekida rada od svih rizika, kao i način ugovaranja osiguranih suma u vezi sa tim rizicima.

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

Ukoliko dođe do raskida ugovora, prestaje buduće dejstvo ugovora o osiguranju i Osiguravač vraća srazmeran deo premije koji odgovara neisteklom delu vremena.

Osigurani slučaj koji je nastupio do datuma raskida, kao i premije koje su plaćene ili dospеле do tog momenta proizvode dejstvo. Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor o osiguranju sa neodređenim trajanjem, ukoliko ugovor nije prestao po kom 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.

Ako Ugovorač osiguranja, odnosno Osiguranik premiju koja 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 Ugovoraču osiguranja, odnosno Osiguraniku uručeno preporučeno pismo Osiguravača sa obaveštenjem 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.

#### **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 drugi 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.

Ako Osiguravač povodom primljene ponude, zatraži neku dopunu ili izmenu, kao dan prijema ponude smatraće se dan kad Osiguravač primi traženu dopunu ili izmenu, odnosno kad bude obavešten o prihvatanju njegovih uslova.

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

Osiguranik je dužan da obavesti Osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najkasnije u roku od tri dana od kad je to saznao. Ako on ne izvrši ovu svoju obavezu u određeno vreme, dužan je da naknadi Osiguravaču štetu koju bi Osiguravač zbog toga imao.

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.

Osiguravač isplaćuje naknadu štete Osiguraniku, odnosno korisniku u roku od 14 dana pošto obaveza Osiguravača i visina obaveze budu utvrđeni.

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

Sva sporna pitanja u vezi sa ugovorom o osiguranju, ugovorne strane rešavaju sporazumno.

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 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.

Korisnik usluge osiguranja ima pravo da, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

#### **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.