



# INFORMACIJE ZA UGOVARAČA I OSIGURANIKU OSIGURANJA PRE ZAKLJUČENJA UGOVORA O OSIGURANJU OD OPASNOSTI PREKIDA RADA ZBOG POŽARA I NEKIH DRUGIH OPASNOSTI

## Poslovno ime, pravna forma, sedište i adresa društva za osiguranje

UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134g, 11070 Novi Beograd (u daljem tekstu: UNIQA/Osiguravač)

## Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje

- Opšti uslovi za osiguranje imovine
- Posebni uslovi za osiguranje od požara i nekih drugih opasnosti.
- Uslovi za osiguranje od prekida rada zbog požara i nekih drugih opasnosti
- Posebni uslovi za osiguranje imovine od opasnosti zemljotresa (Ukoliko je ovaj rizik ugovoren)

## Zakonski propisi koji se primenjuju na ugovor

Pozitivno-pravni propisi Republike Srbije koji regulišu obligacione odnose i oblast osiguranja.

## Vreme važenja Ugovora

Ugovor o osiguranju se može zaključiti:

- Kratkoročno sa određenim rokom trajanja od jedne godine ili kraće;
- Višegodišnji sa određenim rokom trajanja;
- Višegodišnji sa neodređenim rokom trajanja

- a) Ako se ugovori plaćanje premije posle početka osiguranja 24-tog časa dana koji je u polisi naznačen kao početak osiguranja;
- b) Ako se ugovori plaćanje premije pre početka osiguranja:
- Istekom 24-og časa onog dana koji je u ponudi i polisi označen kao početak osiguranja ukoliko je uplaćena prva rata premije, ili
  - U 00.00 časova narednog dana u odnosu na dan kada je uplaćena prva rata premije ako se plaćanje premije vrši nakon dana koji je označen na ponudi i polisi kao početak.

Uz obostranu saglasnost, a pre izdavanja polise, datum početka važenja ugovora sa ponude se može promeniti. U tom slučaju, biće validan onaj datum sa kojim je izdata polisa osiguranja.

Ugovor o osiguranju, njegovo pravno dejstvo prestaje da važi po isteku 24-tog časa dana koji je ugovoru o osiguranju naznačen kao dan istekotrajanja osiguranja.

Ukoliko je na ugovoru o osiguranju naveden samo datum početka trajanja osiguranja (osiguranje ugovoreno sa neodređenim rokom) osiguravajuće pokriva se nastavlja iz godine u godinu, sve dok jedna ugovornih strana ne raskine ugovor o osiguranju pismenim obaveštenjem upućenim drugoj ugovornij strani tri meseca pre dospelosti premije.

## Rizici koji su pokriveni osiguranjem

Osiguranjem su pokrivene štete prouzrokovane prekidom rada, odnosno smanjenjem poslovne aktivnosti (prekid rada) zbog uništenja, oštećenja ili nestanka osigurane stvari od osnovnih opasnosti, i to:

- Požar,
- Udar groma,
- Eksplozija,
- Oluja,
- Grad (tuča),
- Udaru sopstvenog vozila, sopstvene pokretne radne mašine u osigurani objekat,
- Pada letelice,
- Manifestacija i demonstracija.

Ako se posebno ugovori osiguravajuća zaštita se proširuje i za štete prouzrokovane prekidom rada zbog uništenja, oštećenja ili nestanka osigurane stvari, na jedan ili više dopunskih rizika:

- Poplava, bujica i visoka voda;
- Klizanje tla i odronjavanje;
- Snežna lavina;
- Iscurenje (lekaža);
- Izlivanje vode iz instalacija;
- Samozapaljenje zaliha;
- Izlivanje užarene tečne rastopljene mase;
- Zemljotres.

## Isključenja u vezi s rizicima

Osiguranjem nisu pokriveno štete od:

- Nuklearne reakcije;
- Nuklearne radijacije i radioaktivne kontaminacije;
- Ratnih operacija;
- Terorizma;
- Oružanih pobuna.

## Obim osiguranih opasnosti:

**Požar** - Požarom se smatra vatra nastala izvan određenog ognjišta ili vatra koja je ovo mesto napustila i sposobna je da se dalje razvija svojom sopstvenom snagom. Ne smatra se da je nastupio požar, ako je osigurana stvar uništena ili oštećena:

- a) usled izlaganja vatri ili toploti radi obrade ili udruge svrhe (npr. u industrijskoj preradi, sušenju, prženju, pečenju i sl.),
- b) usled vrenja ili zagrevanja, kuvanja, dimljenja i sl.).

**Udar groma** - Udarom groma, smatra se dejstvo snage ili toplote groma koje za

posledicu ima oštećenje ili uništenje osiguranih stvari kao i od udara predmeta oborenih gromom.

Ne smatra se da su oštećenja nastala udarom groma ako su prouzrokovana usled dejstva električne energije, prenapona ili zagrevanja usled preopterećenja, atmosferskih pražnjenja i zbog sličnih pojava, kao i oštećenja prouzrokovana prenošenjem električne energije preko dovoda, kao posledica udara groma.

**Eksplozijom**, se smatra iznenadno ispoljavanje sile zasnovane na težnji pare ili gasova za proširenjem. Eksplozija sudova pod pritiskom (kotlova, cevi i sl.) postoji samo kad su zidovi suda u tolikoj meri pocepani da nastaje trenutno izjednačenje unutrašnjeg i spoljnog pritiska. Eksplozijom se smatra i eksplozija u unutrašnjosti suda usled hemijskog pretvaranja i ako zidovi suda nisu pocepani.

Eksplozijom se ne smatra eksplozija od: nuklearne energije; miniranja koja se vrše u okviru delatnosti osiguranika ili u okviru dozvoljene delatnosti trećih lica; štete prouzrokovane eksplozivnim napravama, minama, bombama i sl.; u prostoru za unutrašnje sagorevanje (cilindar motora) što je normalna pojava u procesu proizvodnje; izduvavanja iz peći i sličnih naprava, biološkog karaktera; vodenog udara koji se u tunelima i cevovodima pod pritiskom manifestuju kao eksplozija; na sudu pod pritiskom kad posledica dotrajalosti, istrošenja ili prekomerne naslage rde, kamenca, taloga ili mulja, ako je usled eksplozije oštećen samo taj sud.

**Olujom** se smatra vetar brzine 17,2 metra u sekundi, odnosno 62 km načas (jačine 8 stepeni po Boforovoj skali) ili više, koji je prouzrokovao mehanička oštećenja osiguranih stvari direktnim dejstvom oluje ili direktnim udarom predmeta oborenih, odnosno nošenih olujom. Smatra se da je duvao vetar ove brzine u kraju gde se nalazi osigurana stvar, ako je vetar lomio grane i stabla ili ošteti redovno održavane građevinske objekte. U slučaju sumnje, podnosilac oštećenog zahteva mora dokazati brzinu vetra izveštajem hidrometeorološke službe.

Ne smatra se da su oštećenja nastala od oluje ako su prouzrokovana:

- a) od prodiranja kiše, grada (tuče), snega i drugih nanosa kroz otvoren prozor ili druge otvore koji postoje na zgradi,
- b) od kiše i drugih padavina na stvarima smeštenim na slobodnom prostoru (plastovima, kamarama i sl.), u gričevima pod nastrešnicama i ostalim otvorima na zgradama,
- c) od nanošenja snega olujom ili od težine snega,
- d) zbog toga što građevinski objekat nije izgrađen prema uobičajenom načinu gradnje u tom mestu ili je nedovoljno održavan, odnosno dotrajavao, ili je izgrađen od folija od veštačkog materijala (npr. tople leje i sl.).

**Pod opasnošću grada** se smatra delovanje snage od udara grada u osiguranu stvar kao i zbog prodiranja grada i kiše kroz otvore nastale od padanja grada koji za posledicu ima prekid rada.

Od opasnosti grada nije osiguran prekid rada do kog bi došlo oštećenjem stakla na staklenicima i folijama toplih leja.

**Obim opasnosti udara sopstvenog motornog vozila i sopstvene pokretne radne mašine** - obuhvata prekid rada koji nastane od udara sopstvenog motornog vozila ili sopstvene pokretne radne mašine u građevinski objekat u krugu osiguranog pogona od prekida rada.

**Padom, odnosno udarom vazdušne letelice** se smatra pad odnosno udar vazdušne letelice bilo koje vrste na objekat pogona.

Smatra se da je nastao osigurani slučaj i kad je u objekat pogona udario deo vazdušne letelice ili predmet iz vazdušne letelice.

**Manifestacijom, odnosno demonstracijom** se smatra se organizovano ili spontano javno ispoljavanje raspoloženja grupe građana koja nije veća od 100 (sto) ljudi. Osiguranjem nisu obuhvaćene štete koje nastanu na osiguranim stvarima delovanjem manifestanata i demonstranata, ukoliko javno ispoljavanje njihovog raspoloženja ima za cilj svrgavanje postojeće vlasti i preuzimanje vlasti ili je upereno protiv vlasti ili je poprimilo karakter takvog i toliko ugrožavanja javnog mira, života, zdravlja i imovine ljudi i funkcionisanja komunalnog sistema, da preti da se pretvori u metež i uznemiravanje ili proteste i pobunu.

Smatra se da je nastao osigurani slučaj ako je osigurana stvar uništena ili oštećena na bilo koji način, delovanjem manifestanata odnosno demonstranata (rušenjem, demoliranjem, razbijanjem, paljenjem i dr.).

**Poplavom** se smatra stihijsko neočekivano plavljenje terena od stalnih voda (reka, jezera, mora i dr.) usled toga što se voda izlila iz korita ili probila odbrambeni nasip ili branu, od izlivanja vode usled izvanredno velike plime i talasa na moru i jezeru neobičajene jačine i od nadolaženja vode iz veštačkog jezera. Poplavom se smatra i neočekivano plavljenje terena usled naglog formiranja velike količine vodene mase koja nastane kao posledica provala oblaka.

**Bujicom** se smatra stihijsko, neočekivano plavljenje terena vodenom masom koja se formira na nizbrdnim terenima usled jakih atmosferskih padavina i sliva ulicama i putevima.

Osiguranjem je obuhvaćen i prekid rada prouzrokovan visokim vodom i podzemnom vodom koja je posledica visoke vode, ali samo na hidrograđevinskim objektima.

## Visokom vodom se smatra:

- a) izuzetna pojava neobičajenog porasta vodostaja u neočekivano vreme,
- b) podzemna voda kao posledica visoke vode.

Osiguravač je u obavezi samo za prekid rada od visoke vode iznad utvrdjenih, mesečnih kota vodostaja ili protoka izmerenih prema najbliže postavljenom pokazivaču vodostaja.

Za svaki pojedini mesec normalan je najviši mesečni vodostaj za poslednjih 20 godina koji označava pokazivač vodostaja najbliži osiguranom hidrograđevinskom objektu osiguranika, uz isključenje izuzetno visokih vodostaja.

Ne smatra se da je nastao osigurani slučaj prekida rada od opasnosti poplave, buji-

ce i visoke vode ako je oštećenje osiguranog pogona nastalo:

- a) s unutrašnje strane na cevovodima, kanalima tunelima, prouzrokovano mehaničkim delovanjem vode,
- b) od sleganja tla kao posledica poplave i bujice,
- c) od podzemnih voda u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
- d) od plavljenja vode izlivenne iz kanalizacione mreže, osim ako je do izlivanja došlo usled poplave, ili bujice,
- e) u živim i suvim koritima potoka i reka, kao i na prostoru između potoka odnosno reka i nasipa (inundaciono područje), ako se posebno ne ugovori i obračuna premija,
- f) na poluproizvodima, gotovim proizvodima, robi i materijalu koji nisu uskladišteni po važećim propisima,
- g) na hidrograđevinskim objektima usled podlokavanja sa spoljne strane, na kanalima, tunelima i cevovodima i štete usled pritiska prouzrokovano poplavom u smislu prethodnog stava, ukoliko se drugačije ne ugovori.

#### **Izlijanjem vode se smatra:**

- a) neočekivano izlivanje vode iz vodovodnih i odvodnih (kanalizacionih) cevi, kao i iz uređaja za grejanje i drugih uređaja i aparata koji su priključeni na vodovodnu mrežu usled oštećenja (loma, prskanja, ili otkazivanja uređaja za upravljanje i sigurnost) tih cevi, uređaja i aparata,
  - b) neočekivano izbijanje pare iz uređaja za toplu vodu ili parno grejanje.
- Osiguranik je dužan da brine o održavanju vodovodne i kanalizacione mreže, uređaja za grejanje toplom vodom i parno grejanje, kao i njihovoj zaštiti od zamrzavanja.

Osiguranjem nije pokrivena šteta zbog prekida rada, od izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi koja je nastala:

- a) od izlivanja vode iz otvorenih slavina, kao i iz odvodnih (kanalizacionih) cevi ako je do izlivanja došlo zbog zagušenja cevi,
- b) od izlivanja vode iz oluka i cevi za odvod kišnice,
- c) usled dotrajalosti, istrošenosti i korozije,
- d) zbog gubitka vode i izgubljene dobiti zbog gubitka vode,
- e) kao posledica povrede dužnosti osiguranika iz,
- f) od sleganja tla kao posledica izlivanja vode iz vodovodnih i kanalizacionih cevi.

**Klizanjem tla** se smatra iznenadni pokreti zemljine površine na kosom terenu sa jasnim manifestacijama lomova na površini tla i srozavanju koji, sa pojavom jakih deformacija i širokim pukotinama na građevinskom objektu, nastaju u kratkom periodu.

Osiguranjem nije pokrivena šteta zbog prekida rada od klizanja tla koja je nastala od:

- a) geološkog klizanja tla ako je tlo na kome se nalazi osigurani građevinski objekat već počelo da geološki klizi u trenutku zaključenja osiguranja,
- b) klizanja tla prouzrokovano delatnošću čoveka, kao na primer usled usecanja tla i sl.
- c) sleganja tla (ulegnuća),
- d) laganog geološkog klizanja tla koje se ispoljava u manjim pukotinama na građevinskom objektu,
- e) živog peska, gorskog udara i zarušavanja u uskopima, niskopima, podzemnim hodnicima i jamama rudnika,
- f) troškova za saniranje tla.

**Odronjavanjem** se smatra otkidanje i pad materijala kao geološke pojave.

Smatra se da je nastao osigurani slučaj odronjavanja samo ako je materijal koji se odronio, udario u osiguranu stvar, uništio je ili oštetio i za posledicu ima prekid rada.

Osiguranjem od prekida rada nisu obuhvaćeni troškovi za saniranje tla sa koga je nastalo odronjavanje.

**Snežnom lavinom** se smatra snežna masa u pokretu koja se otkida s planinskih strana.

Osiguranjem je pokriven i prekid rada prouzrokovano oštećenjem stvari usled vazdušnog pritiska od snežne lavine.

**Iscurenjem tečnosti (lekažom)** se smatra smatra se iscurenje tečnosti odnosno gasova iz nepokretnih sudova i cisterni, cevovoda i sl, ako tečnost iscuri zbog iznenadnog prskanja suda ili neočekivanog kvara na ugrađenim uređajima za ispuštanje i utakanje tečnosti.

Osiguranjem nije pokrivena šteta od prekida rada od iscurenja tečnosti ako tečnost iscuri zato što su prskanje sudova, nedovoljno održavanja posude odnosno uređaja, nedovoljno zaptivanja ili nekvalitetne zaptivke.

**Obim opasnosti izlivanja užarene tečno rastopljene mase** predstavlja štetu od prekida rada koja je prouzrokovana na osiguranim stvarima i nastala usled neočekivanog izlivanja užarene tečno rastopljene mase izvan mesta određenog za ispuštanje i odvođenje.

**Samozalajenje zaliha** - Prekid rada od opasnosti samozalajenja zaliha obuhvaćen je osiguranjem samo ako su zalihe uskladištene, a ostale radnje izvršene po zakonskim odnosno tehničkim propisima.

**Zemljotresom** se smatra pomeranje zemljišta izazvano prirodnim procesima u zemljinjnoj kori, koje je kao zemljotres registrovano od strane nadležne seizmološke institucije.

Zemljotresom razornog dejstva smatra se zemljotres intenziteta 6 (šest) i više stepeni prema skali Mercalli-Conciani-Sieberg (skali MCS).

Osiguranjem se pruža osiguravajuća zaštita od razornog dejstva zemljotresa, koji svojom snagom ošteti ili uništi osigurane stvari, usled:

- 1) direktnog udara;
  - 2) požara ili eksplozije, nastalih kao posledica zemljotresa;
  - 3) delova objekata ili predmeta koje su seizmički udari bacili na osiguranu imovinu;
  - 4) Izlivanja tečnosti i gasova iz instalacija.
- Sva pomeranja zemljišta, iz istog epicentra, koja se manifestuju u roku od 72 sata, počev od prvog registrovanog pomeranja zemljišta, glavnog udara i udara u fazi smirivanja tla, tretiraju se kao jedan štetni događaj.

Osiguranjem se ne pruža pokrivenost za:

- 1) građevinske objekte slabe gradnje, kao i druge stvari smeštene u ovim objektima;
- 2) roba u prevozu;
- 3) sva stakla;
- 4) zemljotres izazvan ljudskom delatnošću kao što su eksplozije klasičnih ili nuklearnih naprava;
- 5) štete na freskama, mozaicima i drugim ukrasnim dodacima na građevinama;
- 6) štete koje su prouzrokovane zagadjenjem stvari nekim opasnim materijama koje

su ispuštene, odnosno isticale, te troškovi čišćenja takvih zagadenja;

7) osiguranje od odgovornosti prema trećim licima;

8) Ugovorni gubitak ili odgovornost.

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

Premija osiguranja se određuje na osnovu važećih Tarifa UNIQA neživotno osiguranje adu kojom su definisane okolnosti i parametri rizika koji se uzimaju u obzir prilikom obračuna premije osiguranja.

Visima premije i način plaćanja premije definisani su ugovorom osiguranja i/ili računom.

Na premiju osiguranja plaća se porez u iznosu od 5%, u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ratama. Iznos prve rate premije osiguranja uvećava se za iznos poreza na premiju neživotnih osiguranja, obračunatog za period trajanja osiguranja.

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

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

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

- 1) Uplatom na šalteru banke ili pošte (uplatnicom ili virmanom),
- 2) Elektronskom uplatom,
- 3) Otkupnom pošiljkom,
- 4) Posredstvom POS terminala (debitnom, revolving ili kreditnom karticom),
- 5) Administrativnom zabranom,
- 6) Trajnim nalogom,
- 7) Direct debit-om.

**Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid odnosno pravu na odustanak od ugovora**

Ako je zaključeno osiguranje sa neodređenim rokom trajanja, svaka strana može raskinuti ugovor sa danom dospelosti premije, obaveštavajući pismenim putem drugu stranu najkasnije tri meseca pre dospelosti premije.

Ako je osiguranje zaključeno na rok duži od pet godina, svaka strana može po protoku ovog roka uz otkazni rok od šest meseci, pismeno izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

Ako Ugovarač osiguranja premiju koja je dospela posle zaključenja ugovora ne plati do dospelosti, niti to učini neko drugo zainteresovano lice – ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, po isteku trideset dana od dana od kad je Ugovaraču osiguranja uručeno Osiguravačevu preporučeno pismo s obaveštenjem o dospelosti premije. Pri tome navedeni rok ne može isteći pre nego što protekne trideset dana od dospelosti premije.

U svakom slučaju ugovor o osiguranju prestaje po samom zakonu, ako premija ne bude plaćena u roku od godinu dana od dana dospelosti.

Ukoliko je ugovor o osiguranju zaključen na period duži od mesec dana, Ugovarač osiguranja ima pravo da u roku od 14 dana od zaključenja odustane od ugovora bez ikakvih posledica pod uslovom da se u tom periodu nije desio štetni događaj za koji je Osiguravač platio štetu.

**Rok u kome ponuda obavezuje društvo za osiguranje**

Pismena ponuda učinjena Osiguravaču za zaključenje ugovora o osiguranju vezuje ponuđača, ako on nije odredio kraći rok, za vreme od osam dana kada 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. U tom slučaju ugovor se smatra zaključenim kad je ponuda prispela Osiguravaču.

Ukoliko se ugovor o osiguranju zaključuje na osnovu pismene ponude koju Osiguravač nije odbio u skladu sa prethodnim stavom, potpis ponudioca / Ugovarača osiguranja na ponudi osiguranja smatraće se potpisom na polisi.

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 njihovih uslova.

**Način i rok za podnošenje odštetnog zahteva i ostvarivanje prava na naknadu po osnovu osiguranja**

Osiguranici, ugovarači, korisnici osiguranja svoja prava na naknadu ostvaruju podnošenjem zahteva i to:

- Putem telefona pozivanjem Kontakt centra UNIQA osiguranja na broj 011/20 24 100,
- Putem elektronske pošte slanjem mejla na adresu info.stete@uniqa.rs,
- Putem telefaksa 011/20-24-142 ili pošte,
- Neposredno nadležnoj službi u sedištu Društva.

Kada nastane osigurani slučaj po osnovu kog se traži naknada iz osiguranja Osiguranik je dužan da odmah po nastupanju osiguranog slučaja bez odlaganja obavesti Osiguravača o nastanku štetnog događaja, a najkasnije u roku od tri dana od njegovog nastupanja, odnosno saznanja o nastupanju.

Kada se dogodi osigurani slučaj, Osiguravač je dužan da isplati naknadu u roku od 14 (četrnaest) dana od dana kompletiranja dokumentacije i kada je utvrđeno postojanje njegove obaveze i njen iznos.

Po isteku 14 (četrnaest) dana od prijave štete, ukoliko ne bude utvrđen iznos obaveze, Osiguravač je dužan da na zahtev ovlašćenog lica, isplati iznos nespornog dela svoje obaveze na ime akontacije.

Ukoliko je ugovorom o osiguranju predviđeno da Osiguranik sâm snosi jedan deo štete (franziza), a osnovica za obračun naknade iz osiguranja iznosi manje od ugovorene franšize, Osiguraniku se ne isplaćuje naknada iz osiguranja tj. Osiguravač nema nikakvu obavezu u pogledu isplate naknade iz osiguranja.

**Način zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja**

Korisnik usluga osiguranja\*, ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga osiguranja, može podneti prigovor (lično, preko zastupnika odnosno punomoćnika) Osiguravaču u pisanoj formi:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA;
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134 g, 11070 Novi Beograd;

- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs;
- Putem telefaksa 011/20-24-131.

Prigovor se podnosi isključivo pisanim putem, stoga UNIQA osiguranje nije u obavezi da razmatra usmene prigovore, već da podnosioca prigovora uputi na podnošenje prigovora pisanim putem.

Prigovor 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 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;
- Punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Prigovor se podnosi usled nezadovoljstva podnosioca postupanjem ili odlučivanjem UNIQA osiguranja u vezi sa ugovorom o osiguranju ili zbog povrede prava radom UNIQA osiguranja ili zastupnika.

UNIQA je u obavezi da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, navedeni rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu će UNIQA pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja. Podnosilac zahteva ima pravo da bude obavešten o toku postupka po prigovoru o čemu smo dužni da ga obavestimo na njegov zahtev i to:

- U svim poslovnim prostorijama UNIQA;
- Poštom na adresu sedišta: UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd: ul. Milutina Milankovića br. 134g, 11070 Novi Beograd;

- Na e-mail: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- Putem telefona i telefaksa 011/20-24-131.

\*Pod korisnikom usluga osiguranja podrazumeva se osiguranik/ugovarač osiguranja/korisnik osiguranja kao i treće oštećeno lice.

**Naziv, sedište i adresa organa nadležnog za nadzor nad poslovanjem društva za osiguranje, kao i o načinu zaštite njegovih prava i interesa kod tog organa.**

Nezadovoljan odlukom po prigovoru, korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje podneti prigovor Narodnoj banci Srbije, koji se odnosi na zaštitu njegovih prava i interesa kao korisnika usluge osiguranja.

Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pisanoj formi, na adresu Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili elektronskom poštom na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs. Korisnik usluge osiguranja uz prigovor upućen.

Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio Osiguravaču, odgovor Osiguravača i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora mogu ceniti.

Sve dodatne informacije i pojašnjenja možete pronaći na našem sajtu [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs), u poslovnim prostorijama UNIQA osiguranja ili pozivom na broj: 011/ 20 24 100.

#### **Zaštita podataka o ličnosti**

Informacije o obradi podataka o ličnosti, dostupne su na internet stranici [www.uniqa.rs](http://www.uniqa.rs). Osiguravač dostavlja Informacije o obradi podataka o ličnosti uz ponudu/polisu osiguranja.