

# OBAVEŠTENJE O PREDUGOVORNIM INFORMACIJAMA ZA KOMBINOVANO OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA (AUTO KASKO)



## 1. PODACI O DRUŠTVU ZA OSIGURANJE

**Poslovno ime:** „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o. Beograd  
**Pravna forma:** akcionarsko društvo za osiguranje  
**Delatnost:** neživotno osiguranje  
**Upisano u registar privrednih subjekata kod Agencije za privredne registre**  
**Matični broj:** 17407813  
**PIB:** 100002516  
**Sedište:** Beograd  
**Adresa sedišta:** Bulevar vojvode Mišića 51  
**Broj telefona za korisnike usluga osiguranja:** 011/3644-888  
**Imejl adresa:** office@sava-osiguranje.rs  
**Internet stranica:** www.sava-osiguranje.rs

## 2. OPIS GLAVNIH KARAKTERISTIKA USLUGE OSIGURANJA

### A. RIZICI POKRIVENI OSIGURANJEM, ISKLJUČENJA I VREME VAŽENJA UGOVORA

**2.1. Uslovi osiguranja i pravo koje se primenjuje na ugovor o osiguranju**  
**Opšti Uslovi za kombinovano osiguranje motornih vozila (auto-kasko) od 05.10.2020 godine,** *Zakon o osiguranju, Zakon o obligacionim odnosima.*

### 2.2 Rizici pokriveni osiguranjem:

#### Osnovni rizici:

- saobraćajna nezgoda – sudar, udar, prevrtanje, iskliznuće, pad u provaliju, kao i ostala oštećenja ili uništenja vozila prouzrokovana iznenadnim događajima pod dejstvom mehaničke sile;
- pad ili udar nekog predmeta uključujući i pad snega i ledenica;
- pad vazdušne letelice - pad i udar vazdušne letelice bilo kog vida (motorni avion, jedrilica, helikopter, raketa, balon, paraglajder, padobran, dron i sl.) ili njenih delova na osigurano vozilo;
- štete na osiguranom vozilu prouzrokovane pri sprečavanju veće štete na stvarima odnosno pomaganju povređenim licima (postupanje u krajnjoj nuždi);
- požar – vatra koja se pojavila iznenada i neočekivano na osiguranom vozilu, a koja je nastala izvan ili u samom vozilu;
- udar groma – štete na motornom vozilu izazvane dejstvom sile ili toplote groma, kao i štete od udara predmeta koje je srušio grom;
- iznenadno termičko ili hemijsko delovanje na osigurano vozilo spolja; eksplozija – iznenadno ispoljavanje sile zasnovane na težnji pare ili gasova za proširenjem;
- oluja – vetar koji duva brzinom od najmanje 17,2 m/s odnosno 62 km/h i jačinom od najmanje 8 stepeni po Boforovoj skali;
- grad (tuča) – štete od uništenja odnosno oštećenja osiguranog vozila koje su izazvane udarom grada;
- klizanje tla i odron zemljišta – klizanjem tla smatra se iznenadno kretanje mase zemljine površine ili stena na kosim terenima, sa jasnim manifestacijama lomljenja površine tla. Pod odronom se smatra pojava iznenadnog odvajanja, otkidanja i srućivanja komada čvrstog materijala kao geološke pojave;
- snežna lavina – snežna masa u pokretu koja se odvojila s planinskih obronaka. Osiguranje pokriva i štetu koja će nastati zbog vazdušnog pritiska kojeg je prouzrokovala snežna lavina;
- vandalizam – nasilno ili drsko (vandalsko) ponašanje trećih lica;
- manifestacija i demonstracija – organizovano javno izražavanje raspoloženja grupe građana dozvoljeno od strane nadležnih organa.

**Dopunske opasnosti:** uz osiguranje osnovnih opasnosti, ako se posebno ugovori i plati dodatna premija, mogu se uključiti i dopunski rizici:

- Provalna krađa – protivpravno oduzimanje tuđeg zaključanog vozila ili njegovih sastavnih delova demontiranjem, obijanjem i provaljivanjem, a ključevi se u momentu ostvarenja rizika nisu nalazili u vozilu, u nameri da se upotrebi za vožnju ili pribavi protivpravna imovinska korist sebi ili drugom licu.
- Razbojništvo - delo gde je počinilac upotrebom sile protiv nekog lica ili pretnjom da će neposredno napasti na život ili telo lica, oduzeo osigurane delove ili vozilo u nameri da ga upotrebi za vožnju ili da njihovim prisvajanjem pribavi sebi ili nekom drugom licu imovinsku korist.
- Razbojnička krađa – delo gde je počinilac zatečen u vršenju provalne krađe, pa u nameri da ukradeno vozilo ili njegove delove zadrži, upotrebi silu protiv nekog lica ili pretnju da će neposredno napasti na život ili telo lica. Smatra se da je osigurani slučaj nastao ako se vozilo ne pronađe u roku od 30 dana od dana prijave nestanka vozila nadležnom organu. Osiguranje ne pokriva štetu ako je izvršilac krivičnog dela: lice kome je osiguranik dao osigurano vozilo na upravljanje i upotrebu (utaja), ukoliko nije posebno ugovoreno i plaćena dodatna premija. lice koje je rođak osiguranika u prvom stepenu ili lice za čije ponašanje osiguranik odgovara ili živi sa njim u zajedničkom domaćinstvu, lice koje je zaposleno kod osiguranika. Ovim osiguranjem pokriveni su i troškovi ponovnog kodiranja ključeva ili potpune zamene brava u slučaju krađe ključeva od automobila što se mora dokazati zapisnikom nadležnog organa.
- Neposredni kontakt vozila sa divljim i domaćim životinjama kao i šteta od glodara;

Kod neposrednog kontakta vozila sa divljim ili domaćim životinjama osiguranje ne pokriva posrednu štetu, kao ni štetu koja će nastati zbog pokušaja sprečavanja neposrednog kontakta. Ova posredna šteta je pokrivena rizikom saobraćajne nezgode.

- Potapanje osiguranog vozila kod prevoza trajektom; poplava, bujica ili visoka voda. Poplava je stihijsko, neočekivano plavljenje terena od stalnih voda (reke, potoci, jezera i dr.) usled izlivanja iz korita, provala nasipa ili brana, odnosno zbog izlivanja vode usled izvanredno visoke plime i talasa neobičajene snage, kao i nadolaženje vode iz veštačkih jezera. Osiguranjem su obuhvaćene samo štete izazvane na osiguranom vozilu za vreme dok poplava traje i neposredno posle povlačenja vode. Bujicom se smatra stihijsko, neočekivano plavljenje terena vodenom masom koja se obrazuje na strmim terenima usled jakih atmosferskih padavina i sliva ulicama i putevima. Poplavom se smatra i izuzetna pojava neobičajenog porasta vodostaja u neočekivano vreme i pojava podzemne vode kao njena posledica.

Osiguranje pokriva i štetu koja nastaje kada visoka ili podzemna voda nadmaši normalnu mesečnu visinu vode ili protoka kojeg pokazuje najbliži vodomer.

Osiguranje ne pokriva štetu koja nastaje:

- na vozilu za vreme kada se ono nalazi na prostoru između potoka i nasipa, odnosno reke i nasipa, osim ako to nije posebno ugovoreno,
- na vozilu za vreme kada se ono nalazi u punom ili presušenom koritu potoka ili reke, osim ako to nije posebno ugovoreno;
- zbog vožnje u poplavljenom području, koritu potoka ili reke ili u slučaju ako je vozaču poznato da vozi u susret stihijskom delovanju voda, osim kada se spašavaju ljudi.
- Osiguranje pomoći na putu. Ovo osiguranje prema Posebnim uslovima za osiguranje pomoći na putu i u skladu sa ugovorenim obimom pokriva:

Osiguravač pokriva troškove svih pruženih usluga, za najviše 4 (četiri)

- osigurana slučaja godišnje od kojih se za troškove popravke u slučaju manjeg kvara i u slučaju nestanka goriva isplaćuje samo 1 (jedanput) godišnje. Za prijavljene štete nastale usled sledećih rizika: saobraćajne nezgode; požara; eksplozije; vandalizma; provalne krađe, razbojništva, razbojničke krađe kao i ostalih rizika naznačenih u ovom članu, ukoliko je prema zakonskim propisima to potrebno, neophodan je zapisnik o nastanku štete nadležnog organa.

#### Delimični kasko (osiguranje stakala od loma)

Osiguranje stakla od loma moguće je ugovoriti za vozila koja imaju zaključenu polisu obaveznog osiguranje vlasnika motornih vozila od odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima (autoodgovornost) kod osiguravača.

- Ukoliko se zaključi osiguranje, obuhvaćena je osiguravajuća zaštita od uništenja / oštećenja stakala na putničkim automobilima, teretnim vozilima i autobusima, osim krovnih stakala, stakala na svetlima i ogledalima.
- Rizik krađe stakala nije obuhvaćen ovim osiguranjem.
- Za štete stakala od loma ili oštećenja standardno ugrađenog stakla na osiguranom vozilu isp. leta odštete se umanjuje za ugovorenu franšizu.
- Naknada iz osiguranja utvrđuje se u visini nastale štete obračunate prema visini troškova za nameštanje novog stakla, bez umanjenja za iznos amortizacije, a najviše do ugovorene sume osiguranja na "prvi rizik".
- Ugovor o osiguranju se zaključuje na ugovorenu sumu osiguranja na "prvi rizik", pri čemu je suma osiguranja iscrpiva.
- Maksimalne sume osiguranje, premijske stope i franšize, za zaključenje osiguranja stakala od loma, navedene su u Premijskom sistemu, za svaku vrstu vozila posebno.
- Plaćanje premije vrši se u celosti po ispostavljanju fakture, bez primene popusta.

### 2.3. Isključenja u vezi s rizicima koji su pokriveni osiguranjem

- na električnoj instalaciji zbog pregrevanja ili topljenja, osim ako se nije razvio požar;
- zbog izlivanja vode iz kanalizacione mreže, osim ako do izlivanja nije došlo -zbog poplave, a ugovoren je dopunski rizik poplave, bujice i visoke vode;
- zbog prodora vode u prostor motora na vozilu, osim kada se spašavaju ljudi; - usled kvara na motoru, menjaču i drugim sklopovima na vozilu zbog gubljenja ulja ili rashladne tečnosti u toku nastavka vožnje nakon oštećenja vozila;
- koje je izazvao teret koji se prevozi vozilom, osim u slučaju sudara, prevrtanja, iskliznuća ili pada vozila i pada tereta zbog oštećenja sistema za utovar;
- nastale prilikom prevoza drugim vozilom na kopnu;
- kao neposredna posledica trajnih hemijskih, termičkih ili mehaničkih uticaja (korozija, zračenje, starenje i sl.);

- zbog atomske reakcije, atomske radijacije ili radioaktivne kontaminacije;
- usled ratnih operacija, terorizma, pobuna, nemira i sličnih napada, koji nastaju kod takvih događaja, sabotaža sa političkim motivima, detonacija eksploziva, zaplene, konfiskacije, oduzimanja, prikrivanja ili drugih sličnih mera koje izvršava ili ima nameru da izvrši bilo koja vlast ili druga slična organizacija koja se bori za vlast;
- nastale usled opasnosti za koju je za proširenje osiguravajućeg pokrivača potrebno plaćanje dodatne premije, a ista nije plaćena.
- gubitkom pogonskog goriva iz bilo kog razloga, ukoliko nije posebno ugovorena dopunska opasnost pomoći na putu;
- gubitkom ulja iz motora, menjača ili diferencijala i rashladnih tečnosti iz bilo kog razloga, osim ako je šteta nastala zbog neke od osiguranih opasnosti;
- umanjenjem vrednosti osiguranog vozila nakon izvršene popravke;
- poboljšanjem ili usavršavanjem vozila, nastalih prilikom popravke (dobijanje na vrednosti);
- zbog posrednih šteta, posebno gubitak zarade, prekid posla, kazne, troškove za iznajmljivanje vozila, osim ako drugačije nije određeno, odštetne zahteve, troškove garaziranja i čuvanja osiguranog vozila;
- uništenjem ili oštećenjem pneumatika, osim ako je do uništenja ili oštećenja došlo usled saobraćajne nezgode čiji se nastanak potvrđuje zapisnikom nadležnog organa;
- estetska oštećenja felni (ogrebotine i druga manja oštećenja koja ne narušavaju redovnu i bezbednu upotrebu, a čija je jedina svrha poboljšanje izgleda);
- ukoliko su osiguranik ili vozač prekršili tehničke propise i uputstva proizvođača o održavanju i korišćenju osiguranog vozila ili su vozilo koristili za namenu drugačiju od one koja je naznačena u ugovoru o osiguranju;
- ukoliko osiguranog vozilo nije registrovano. Ova odredba ne važi prilikom zaključivanja osiguranja za nova vozila koja se nalaze u salonu i za radna vozila;
- ostvarenjem rizika provalne krađe, razbojništva, razbojničke krađe ukoliko je u momentu ostvarenja osigurane opasnosti vozilo, odnosno zaštitni uređaji bili otključani, ili su se u vozilu nalazili ključevi od vozila ili zaštitnog uređaja. Smatra se da je vozilo bilo otključano ukoliko osiguranik prilikom prijave štetnog događaja osiguravaču ne preda sve originalne primerke ključeva vozila, uključujući i ključeve od zaštitnih uređaja;
- ukoliko osigurano vozilo ima falsifikovani broj šasije, odnosno broj šasije koji nije u standardima proizvođača;
- ukoliko osiguranik ili vozač nemaju važeću vozačku dozvolu za onu kategoriju u koju spada vozilo kojim je upravljao, osim kada vozilom upravlja kandidat-lice koje se uči da upravlja vozilom po propisima i u prisustvu ovlašćenog lica;
- ukoliko je osiguraniku ili vozaču bila potpuno ili privremeno oduzeta vozačka dozvola, odnosno ako je izrečena određena kazna ili zaštitna mera zabrane vožnje određene vrste ili kategorije vozila, odnosno zaštitna mera zabrane upotrebe inostrane vozačke dozvole na teritoriji Republike Srbije;
- ukoliko je osiguranik ili vozač napravio saobraćajne prekršaje: nije zaustavio vozilo kada mu je znakom zabranjen prolaz na mestu na kome je saobraćaj regulisan svetlosnim saobraćajnim znakovima, za vreme preticanja vozilom krećući se po neisprekidanoj liniji koja razdvaja saobraćajne trake;
- ukoliko je osiguranik ili vozač osiguranog vozila vozilom upravljao pod dejstvom alkohola, droga, psihoaktivnih lekova i drugih psihoaktivnih materija. Smatra se da je osiguranik ili vozač pod dejstvom alkohola u sledećim slučajevima:
  - ako se zbog konzumiranja alkoholnih napitaka, analizom odgovarajućeg uzorka krvi utvrdi sadržaj alkohola veći od 0,20 mg/ml ili ako je prisustvo alkohola u organizmu utvrđeno odgovarajućim sredstvima ili aparatima za merenje alkoholisanosti (alkometrom i dr.), što odgovara sadržini alkohola u krvi većoj od 0,20 mg/ml,
  - ako bez obzira na količinu alkohola u krvi pakazuje znake alkoholisanog stanja,
  - ako je alko-test pozitivan, a osiguranik/vozač se ne pobrine da se analizom krvi tačno odredi stepen njegove alkoholisanosti, osim ako uzimanje krvi ne ugrožava njegovo zdravlje (npr. hemofilicari),
  - ako po nastanku osiguranog slučaja izbegne ili odbije da se podvrgne ispitivanju njegove alkoholisanosti, odnosno konzumira alkohol da bi onemogućio utvrđivanje pravog stepena alkoholisanosti u momentu nastanka osiguranog slučaja.
- Smatra se da je osiguranik ili vozač pod uticajem droga, psihoaktivnih lekova ili drugih psihoaktivnih materija:
  - ako se stručnim pregledom utvrdi da pokazuje znake neuobičajnog ponašanja, što izaziva nesigurnost njegovog učešća u saobraćaju zbog uzimanja droga, psihoaktivnih lekova ili drugih psihoaktivnih materija,
  - ako po nastanku osiguranog slučaja izbegne ili odbije da se podvrgne ispitivanju za utvrđivanje prisustva droga, psihoaktivnih lekova ili drugih psihoaktivnih materija, odnosno uzima pomenute supstance da bi onemogućio utvrđivanje njihovog prisustva u organizmu u momentu nastanka osiguranog slučaja;
- Ukoliko odmah po nastupanju osiguranog rizika saobraćajne nezgode ili rizika pad ili udar nekom predmetu, u kojoj nije nastala mala materijalna šteta, ista ne bude prijavljena MUP-u, odnosno ukoliko vozač osiguranog vozila napusti mesto saobraćajne nezgode, ne sačekav završetak uvidaja i time onemogućujući identifikaciju učesnika i ispitivanje psihofizičkih sposobnosti vozača za upravljanje vozilom, osim ukoliko je vozač dokazao povredu ili pomećaj zdravstvenog stanja. Izuzetno, u slučaju ostvarenja osiguranog rizika saobraćajne nezgode sa jednim ili više drugih poznatih vozila, osiguranik ili lice koje je upravljalo osiguranim vozilom nije u obavezi da istu prijavi nadležnim organima MUP-a ali je obavezan da uredno i potpuno popuni Izveštaj o saobraćajnoj nezgodi (tzv. Evropski protokol) i obezbedi druge dokaze o saobraćajnoj

nezgodi (fotografije sa lica mesta na kojima će se videti sudarne pozicije vozila učesnika, oštećenja na vozilima, šire mesto nezgode, saobraćajna signalizacija).

- Osiguravač pokriva štete nastale realizacijom osiguranog slučaja koji nije ni na kakav način u uzročnoj vezi sa okolnostima iz tačke 24. stava 1. ovog člana.

- Osiguravač pokriva štetu i osiguraniku koji se bavi davanjem vozila pod zakup, najam ili lizing, ako je osiguran slučaj izazvao vozač pod dejstvom alkohola, droga, psihoaktivnih lekova ili drugih psihoaktivnih materija, ili je napravio prekršaj iz tačke 24. stava 1. ovog člana ili je postupio suprotno odredbama tačke 26. stav 1. ovog člana.

- Osiguravač pokriva štetu i osiguraniku – pravnom licu, koju je izazvao vozač zaposlen kod osiguranika, pod uticajem alkohola, droga, psihoaktivnih lekova ili drugih psihoaktivnih materija, ili je napravio prekršaj iz tačke 24. stava 1. ovog člana ili je postupio suprotno odredbama tačke 26. stav 1. ovog člana.

- Štete u u slučajevima navedenim u stavu (3) i (4) ovog člana isplaćuju se vlasniku vozila i po isplati se regresiraju od lica odgovornog za nastanak štete.

#### 2.4. Visina i način plaćanja premije osiguranja

Premija osiguranja utvrđuje se na osnovu poslovnih akata – premijskih sistema Osiguravača.

Premija se sastoji od funkcionalne premije i režijskog dodatka.

Premija osiguranja se plaća prilikom izdavanja polise, osim ako se ne ugovori drugačije. Ukupna premija može se platiti u celosti ili u ugovorenim ratama. Ako ugovarač osiguranja ne plati premiju osiguranja ili njen deo u ugovorenim rokovima, Osiguravač može da potražuje i zakonsku zateznu kamatu.

Ako se ugovara da se premija osiguranja plaća u ratama i nisu obračunate kamate zbog odlaganja plaćanja, kod nastanka osiguranog slučaja, Osiguravač će naplatiti sve dospеле rate premije.

Dodatno učešće u premiji kod više šteta u jednoj godini osiguranja:

Dodatno učešće u šteti se obračunava prilikom likvidacije štete ukoliko u jednoj godini osiguranja na istom osiguranom vozilu ima 3 (tri) ili više likvidiranih (rešenih) i rezervisanih (nerešenih) šteta.

Dodatno učešće se obračunava u visini procenta od premije na polisi i to:

- kod treće štete u iznosu 50% od premije,
- kod četvrte štete u iznosu 100% od premije,
- kod pete i svake dalje štete u iznosu 150% od premije.

#### 2.5. Visina doprinosa, poreza i drugih troškova koji se obračunavaju pored premije osiguranja

Doprinosi: nema

Porezi: 5% na obračunatu premiju osiguranja u skladu sa Zakonom o porezu na premije neživotnih osiguranja.

Drugi troškovi: nema

#### 2.6. Ukupan iznos plaćanja

Premija osiguranja uvećana za porez na neživotna osiguranja.

#### 2.7. Vreme važenja ugovora

Ugovor o osiguranju proizvodi svoje pravno dejstvo počev od 24. (dvadeset četvrtog) časa dana koji je u polisi označen kao dan početka trajanja osiguranja.

Pravno dejstvo ugovora o osiguranju prestaje posle isteka 24. (dvadeset četvrtog) časa dana koji je u polisi naveden kao dan isteka osiguranja. Osiguravajuće počinje po uplati premije osiguranja ili njenog ugovorenog dela.

Ako je u polisi naveden samo početak osiguranja, osiguranje se nastavlja iz godine u godinu (permanentno), dok jedna od ugovornih strana ne otkáže ugovor o osiguranju.

### B. DRUGA PRAVA I OBAVEZE IZ UGOVORA

#### 2.8. Pravo na raskid ugovora i uslovi za raskid

Bez obzira na vreme važenja ugovora o osiguranju, ugovarač osiguranja ima pravo na raskid ugovora o osiguranju u slučaju otuđenja ili prestanka postojanja predmeta osiguranja.

Ako rok trajanja osiguranja nije određen ugovorom, 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 proteku ovog roka uz otkazni rok od šest meseci, pismeno izjaviti drugoj strani da raskida ugovor.

Ugovorom se ne može isključiti pravo svake strane da raskine ugovor kako je napred izloženo. Ugovarač osiguranja nema pravo na raskid ugovora zaključenog na rok do 30 dana.

#### 2.9. Pravo na odustanak od ugovora

Bez obzira na razlog za odustanak, ugovarač osiguranja ima pravo da odustane od ponude koju je dao Osiguravač u bilo kom momentu u navedenom roku njenog važenja. (Izuzetak kod ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca gde korisnik nema pravo na odustanak kao i drugih ugovora o kratkoročnim osiguranjima u trajanju do 30 dana).

2.10. Rok u kojem ponuda obavezuje društvo za osiguranje: 8 dana.

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

Oštećenici nastale štete mogu prijaviti: neposredno ili posredno.

Neposredna prijava se podnosi u sedištu Društva i organizacionim delovima Društva opremljenim za on-line prijavu šteta, nadležnom organizacionom delu Društva, licu ovlašćenom od strane Društva za poslove uvidaja i procene šteta. Posredna prijava štete prima se putem pošte na adresu Bulevar vojvođe Mišića 51, 11000 Beograd, telefona na broj 011/3644-822 i elektronski na adresu info@sava-osiguranje.rs.

Osiguranik je dužan, izuzev u slučaju osiguranja života, obavestiti osiguravača o nastupanju osiguranog slučaja najdalje u roku od tri dana od kada je to saznao.

Osiguravač isplaćuje naknadu iz osiguranja korisniku osiguranja u roku od 14 dana od dana kada je primio kompletnu dokumentaciju koja je neophodna za određivanje osnovanosti, obima i visine naknade.

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

Prigovor društvu za osiguranje korisnik usluge osiguranja može podneti ako je nezadovoljan pružanjem usluga društva, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju. Prigovor se društvu za osiguranje može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom društva, a naročito u vezi sa:

- postupanjem društva za osiguranje, odnosno lica koje za društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju
- odlučivanjem društva za osiguranje u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem.

Prigovor se podnosi isključivo pismenim putem. Podnetim prigovorom se pokreće postupak ponovnog razmatranja predmeta, ukoliko se prigovor odnosi na rešenje štete.

Prigovor možete podneti:

- pismenim putem, slanjem dopisa na adresu "SAVA NEŽIVOTNO OSIGURANJE" a.d.o. Beograd, Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd
- u bilo kojoj od naših poslovnih jedinica (<http://www.sava-osiguranje.rs/page/mreza>),
- putem internet prezentacije ili elektronske pošte, slanjem prigovora na adresu [prigovor@sava-osiguranje.rs](mailto:prigovor@sava-osiguranje.rs), kada je društvo za osiguranje dužno da odmah potvrdi prijem prigovora - formular Prigovora.

Prigovor treba da sadrži sledeće elemente:

- 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, kontakt telefon i E-mail adresu podnosioca prigovora,
- 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,
- poziv na broj štete, ukoliko se prigovor odnosi na rešenje štete.

Društvo za osiguranje je dužno da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Odgovor sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje, ocenu osnovanosti prigovora i potpis ovlašćenog lica.

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

Ako je prigovor dostavljen elektronskom poštom ili podnosilac prigovora zahteva da mu se elektronskom poštom dostavi odgovor, odgovor se može poslati u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis. Iznimno, ako društvo za osiguranje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je društvo za osiguranje dužno da pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ukoliko nije zadovoljan odgovorom društva, podnosilac prigovora može da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije (adresa: Nemanjina 17, 11000 Beograd, web sajt: <http://www.nbs.rs/>).

### **2.13. Sedište i adresa Narodne banke Srbije, koja je izdala dozvolu za obavljanje delatnosti i nadležna za nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje, kao i način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja kod Narodne banke Srbije.**

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd  
Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015) bliže je uređen način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Srbije (korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

Korisnik usluge osiguranja može na rad društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, fizičkog lica – preduzetnika koji je zastupnik u osiguranju, kao i banke, davaoca finansijskog lizinga i javnog poštanskog operatora koji poslove zastupanja u osiguranju obavljaju na osnovu prethodne saglasnosti Narodne banke Srbije (davalac usluge osiguranja) podneti prigovor Narodnoj banci Srbije.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije ako se pre toga pismenim prigovorom obraćao davaocu usluge osiguranja i nije bio zadovoljan njegovim odgovorom ili mu davalac usluge osiguranja nije pismeno odgovorio na taj prigovor u propisanom roku – najkasnije 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u dodatnom roku od najviše 15 dana kada davalac usluge osiguranja ne može da dostavi odgovor iz razloga koji ne zavise od njegove volje.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora davaoca usluge osiguranja ili protoka rata za njegovo dostavljanje.

Pored navedenog, ako podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge osiguranja ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom

roku, sporni odnos između korisnika usluge osiguranja i davaoca usluge osiguranja može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Prigovor, odnosno predlog za posredovanje podnosi se na adresu: Narodna banka Srbije – Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Nemanjina 17, 11000 Beograd ili: Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs).

### **3. POSEBNE INFORMACIJE KOJE SE ODOSE NA KOLEKTIVNO OSIGURANJE**

U slučaju da ugovarač osiguranja i osiguranik nisu isto lice, a reč je o kolektivnom osiguranju – osiguravač je dužan da osiguranika obavesti o podacima iz delova pod 1 i 2 ovog obrasca, kao i da mu obezbedi uslove osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju. Ova obaveza se ugovorom o osiguranju može preneti na ugovarača osiguranja, uz mogućnost osiguravača da prati njeno sprovođenje.

#### **4. POVEZANI UGOVORI**

**4.1.** U slučaju da ugovarač osiguranja i osiguranik nisu isto lice a reč je o osiguranju koje predstavlja povezani ugovor ili ugovor koji je uslov za korišćenje druge finansijske usluge – društvo za osiguranje dužno je da osiguranika obavesti o podacima iz delova pod 1 i 2 ovog obrasca, kao i da mu obezbedi uslove osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju.

**4.2.** Uslovi i postupak raskida ugovora: U slučajevima predviđenim Zakonom o obligacionim odnosima.

#### **5. ZAKLJUČENJE UGOVORA PREKO ZASTUPNIKA U OSIGURANJU**

Zastupnici u osiguranju su društva za zastupanje u osiguranju, preduzetnici – zastupnici u osiguranju, kao i banke, davaoci finansijskog lizinga i javni poštanski operator koji obavljaju poslove zastupanja u osiguranju.

U slučaju zaključenja ugovora o osiguranju preko zastupnika u osiguranju, imate pravo, a taj zastupnik obavezu, da Vam pored ovog obrasca uručiti obrazac "Informacija o zastupniku u osiguranju".

#### **6. ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

**6.1.** Osiguravač za potrebe zaključenja ugovora o osiguranju, kao i ispunjenja obaveza iz ugovora o osiguranju, u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti, pre zaključenja i u toku trajanja ugovora vrši prikupljanje i obradu podataka o ugovaraču osiguranja, odnosno osiguraniku, u svrhu sačinjavanja i izvršavanja obaveza iz ugovora o osiguranju, kao i u svrhu preduzimanja radnji na zahtev lica na koje se podaci odnose, pre zaključenja ugovora. Prikupljanje ličnih podataka u svrhu zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju nužan je uslov za zaključenje ugovora, a zakonom je propisana dužnost ugovarača osiguranja da prijavi Osiguravaču sve okolnosti koje su značajne za procenu rizika, a koje mu nisu mogle ostati nepoznate. U slučaju da ugovarač osiguranja uskrati neki od podataka koji su Osiguravaču nužni za zaključenje ili izvršenje ugovora o osiguranju ili za ispunjenje pravnih obaveza, Osiguravač neće moći da ispuni svoje ugovorne ili pravne obaveze, niti da zaključi ugovor sa ugovaračem osiguranja. Podatke o ličnosti Osiguravač obrađuje i na osnovu zakonskih propisa u svrhu izvršavanja svojih zakonskih obaveza u skladu sa relevantnim propisima kojima se uređuje poslovanje Osiguravača. Pravni osnov za obradu ličnih podataka predstavlja i legitimni interes Osiguravača, osim ako interes ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose ne pretežu nad legitimnim interesima Osiguravača. Legitimni interesi na osnovu kojih Osiguravač obrađuje lične podatke su uglavnom, ali ne isključivo, komercijalne prirode, kao na primer pravo na stalni razvoj kvaliteta u pružanju usluga i uopšte poboljšanje poslovnih procesa, na način koji ne može da šteti interesima, pravima i slobodama korisnika usluga osiguranja. Lične podatke u pojedinim slučajevima Osiguravač prikuplja i obrađuje samo uz saglasnost lica na koje se podaci odnose. Obrada ličnih podataka na osnovu pristanka koristi se, na primer, za potrebe istraživanja zadovoljstva pruženim uslugama, marketinga proizvoda, segmentacije tržišta, kao i u cilju unapređenja poslovnog odnosa sa klijentima.

**6.2.** Podatke o osiguraniku/ugovaraču osiguranja, Osiguravač obrađuje i prosledjuje svojim akcionarima, članovima organa i zaposlenima, članicama Sava osiguravajuće grupe, Zavarovalnici Sava d.d. Cankarjeva ulica 3, SI-2000 Maribor, trećim licima sa kojim ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji, saosiguravaču ili reosiguravaču u cilju ispunjenja obaveza iz ugovora o osiguranju, odnosno drugim organima i licima koji po prirodi posla ostvaruju uvid ili obrađuju lične podatke u skladu sa zakonom.

**6.3.** Sve podatke koje obrađuje u svrhu izvršenja ugovora o osiguranju ili za preduzimanje radnji na zahtev lica na koje se podaci odnose, pre zaključenja ugovora odnosno, u druge svrhe po osnovu pristanka, Osiguravač čuva u elektronskom obliku, kao i fizički. Sve podatke o ugovaraču i osiguraniku, Osiguravač čuva i obrađuje kao poslovnu tajnu, uz primenu odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera u cilju zakonite obrade ličnih podataka.

**6.4.** Lične podatke Osiguravač čuva do ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni i svih ugovornih prava i obaveza, odnosno, do isteka rokova propisanih pozitivnim propisima Republike Srbije. Rok u kojem će se lični podaci čuvati zavisi od zakonske obaveze čuvanja podataka, vrste zaključenog ugovora o osiguranju, trajanja ugovora o osiguranju, obrade odštetnih zahteva, kao i rokova zastare potraživanja.

**6.5.** Lični podaci klijentata po pravilu se obrađuju u Republici Srbiji. Lični podaci će biti dostupni primaocima u drugim državama ili međunarodnim organizacijama onda kada je isto neophodno radi zaključenja i izvršavanja ugovora o osiguranju (na pr. u svrhe reosiguranja, u obradi međunarodnih šteta, u slučajevima poverenih poslova) samo ukoliko je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite ličnih podataka. Ukoliko u drugoj državi ili međunarodnoj organizaciji ne postoji odgovarajući nivo zaštite za prenos ličnih podataka, Osiguravač može da sprovede prenos jedino ako je obezbedio odgovarajuće mere zaštite ovih podataka, u skladu sa zakonom, i ako je licu na koje se podaci odnose obezbeđena ostvarivost njegovih prava i delotvorna pravna zaštita.

**6.6.** U slučajevima predviđenim zakonskom regulativom u oblasti zaštite podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose ima sledeća prava: pravo na pristup podacima, pravo na ispravku, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka, pravo na prigovor i pravo na opoziv pristanka za obradu, kada se obrada zasniva na pristanku. Napred navedena prava, lice na koje se podaci odnose, može da ostvari podnošenjem zahteva koji je dostupan na internet stranici Osiguravača: [www.sava-osiguranje.rs](http://www.sava-osiguranje.rs), kao i u ekspoziturama Osiguravača čije adrese su objavljene na internet stranici Osiguravača. Zahtev za ostvarivanje prava se podnosi online na internet stranici Osiguravača ili se dostavlja na adresu: „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o. Beograd, ul. Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd („Za lice za zaštitu podataka o ličnosti“) ili na adresu elektronske pošte: [dpo@sava-osiguranje.rs](mailto:dpo@sava-osiguranje.rs). Osiguravač zadržava pravo da od podnosioca zahteva zatraži dodatne informacije radi provere njegovog identiteta, a sve u cilju zaštite prava i privatnosti podnosioca zahteva.

**6.7.** Ugovarač osiguranja daje svoj pristanak da Osiguravač u svrhe neposrednog marketinga obrađuje njegove lične podatke:

Saglasan/a sam da me Sava neživotno osiguranje i Sava životno osiguranje kontaktiraju, da mi šalju obaveštenja, promo materijale i ponude o uslugama i akcijama, kao i da učestvujem u anketiranju u cilju ispitivanja zadovoljstva klijenata i dajem saglasnost za prijem navedenih obaveštenja putem obične i elektronske pošte, telefona, mobilnih i internet aplikacija

(potpis ugovarača osiguranja uz čekiranje označenog polja u slučaju pristanka)

**6.8.** Ukoliko je lice na koje se podaci odnose dalo pristanak za obradu ličnih podataka, kada se obrada zasniva na pristanku, istu može u svakom trenutku da opozove, u celosti ili delimično, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, s tim što opoziv pristanka ne utiče na dopuštenost obrade na osnovu pristanka pre opoziva, a Osiguravač ima pravo na naknadu štete koja bi zbog opoziva nastupila za Osiguravača. Osiguravač će sa obradom ličnih podataka, koja se zasniva na opozvanom pristanku, prestati u najkraćem mogućem roku po prijemu opoziva pristanka. Opoziv pristanka se može dati online na internet stranici Osiguravača: [www.sava-osiguranje.rs](http://www.sava-osiguranje.rs) ili dostavljanjem na adresu Osiguravača: „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o. Beograd, ul. Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd („Za lice za zaštitu podataka o ličnosti“) ili na adresu elektronske pošte: [dpo@sava-osiguranje.rs](mailto:dpo@sava-osiguranje.rs)

**6.9.** Korisnik usluge osiguranja ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor ako se obrada zasniva na legitimnim interesima Osiguravača, uključujući profilisanje ili ako se lični podaci obrađuju za potrebe direktnog marketinga. Prigovor se dostavlja na adresu: „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o. Beograd, ul. Bulevar vojvode Mišića 51, 11000 Beograd („Za lice za zaštitu podataka o ličnosti“) ili na adresu elektronske pošte: [dpo@sava-osiguranje.rs](mailto:dpo@sava-osiguranje.rs). Korisnik usluge osiguranja takođe ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti ako smatra da je obrada podataka o njegovoj ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

**6.10.** Svojim potpisom na ovoj predugovornoj informaciji, ugovarač osiguranja potvrđuje da je pre prikupljanja podataka, upoznat od strane ovlašćenog lica Osiguravača sa svrhom i pravnim osnovom obrade, načinom korišćenja i obrade podataka o ličnosti, kao i sa obavezom Osiguravača da se prema preuzetim podacima odnosi u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

**6.11.** Ugovarač osiguranja takođe potvrđuje da je upoznat s tim da je Osiguravač na svojoj internet stranici [www.sava-osiguranje.rs](http://www.sava-osiguranje.rs) objavio Politiku privatnosti koja sadrži sve neophodne informacije o obradi i zaštiti ličnih podataka, kao i da je istu pročitao i razumeo.

Mesto i datum: \_\_\_\_\_

Potpis ugovarača osiguranja: \_\_\_\_\_ Za „Sava neživotno osiguranje“ a.d.o.  
Beograd

\_\_\_\_\_