

У периоду од 01.01. 2013. до 31.12.2013. године запримљено је 76 приговора. Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања. У највећем броју приговори су се односили на осигурање од одговорности за моторна возила, а подносиоци су били трећа оштећена лица.

Структура приговора по врстама осигурања

Р.бр.	Врста осигурања	Број приговора	Удио (%)	Број приговора	Удио (%)
		2012.год.		2013.год.	
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	35	68,63	54	71,05
2.	Осигурање возила-каска	7	13,73	5	6,57
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	4	7,84	15	19,74
4.	Осигурање од штета на имовини	3	5,88		
5.	Осигурање од опште грађанске одговорности	1	1,96		
6.	Осигурање од пожара и др. природних сила			2	2,64
7.	Здравствено осигурање	1	1,96		
Укупно:		51	100	76	100

Извор: База података

Највећи број запримљених приговора, укупно 41, ријешен је у првој, раној фази поступка. Донесено је 9 препорука са приједлозима како вансудски ријешити спор. Одржано је 8 посредовања/медијација, а 3 предмета су прослијеђена Агенцији ради провођења надзора.

У 15 предмета утврђено је да није било кршења Кодекса пословне етике друштава за осигурање и да Омбудсман није надлежан да ријешити спор на начин да донесе мериторну одлуку о правној основаности или висини штете/одштете, јер је то у искључивој надлежности судова.

Притужбе

У истом периоду запримљено је и 10 писмених и 98 усмених притужби. Притужба је сваки акт, писмени или усмени, по којем се поступа, а који је дат у виду притужбе, молбе, тражења савјета, појашњења, објашњења и друго. У највећем броју и притужбе су се односиле на осигурање од одговорности за моторна возила, а подносиоци су били трећа оштећена лица али и осигураници код неких врсте осигурања - незгоде и животног осигурања.