

У канцеларији Омбудсмана, у току 2015. године, је:

- запримљено 118 писаних поднесака,
- остварено 230 телефонских позива и
- 140 странака лично је, доласком у Агенцију, затражило информације, савјете и друго у вези са остваривањем права из осигурања.

У највећем броју странке које су се обраћале телефонски и усмено добиле су одговарајуће савјете и са друштвом за осигурање ријешиле неспоразум или спор.

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману

Р.Б.	Најчешћи разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали
1.	Незадовољство висином понуђене накнаде штете/одштете
2.	Неблаговремене исплате или исплате неспорног дијела штете
3.	Проблеми у остваривању права по основу осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде
4.	Незадовољство утврђиваним степеном инвалидности код осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде
5.	Незадовољство у вези реализације осигурања у вези са кредитом
6.	Незадовољство одбијањем осигураваача да врати неискориштени дио премије
7.	Наплаћивање потврде о евентуално уложеним одштетним захтјевима ради остваривања права на бонус
8.	Недостатак информације о условима осигурања и савјета што би требало учинити да се добије адекватно покриће

Едукација потрошача корисника услуга осигурања

Поводом доношења Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, који је ступио на снагу 14.10.2015. године, поред објаве на интернет страници, у циљу информисања грађана издато је и саопштење за јавност. Наведеним саопштењем грађани су обавјештени да је донесен нови закон и да су детаљно уређена обавезна осигурања у саобраћају и то:

- осигурање путника у јавном превозу од посљедица несрећног случаја,
- осигурање власника возила од одговорности за штету проузроковану трећим лицима (осигурање од аутоодговорности), као и
- друга обавезна осигурања у саобраћају: осигурање власника ваздухоплова од одговорности за штету проузроковану трећим лицима и путницима и власника пловила на моторни погон од одговорности за штету проузроковану трећим лицима.

Поступак и рокови за рјешавање одштетних захтјева у мирном/вансудском поступку прописани овим законом треба да омогуће да оштећена лица једноставније и брже остваре своја законска права у мирном/вансудском поступку и да се при томе избјегну додатни трошкови и смањи број судских предмета који су у правилу проблематични, скупи и дуготрајни.

И овим саопштењем грађанима је савјетовано да, прије него што закључе уговор о осигурању/полису од аутоодговорности, провјере да ли друштво за осигурање има дозволу за рад у Републици Српској и у којем својству наступа лице са којим закључују уговор/полису, као и да пажљиво прочитају све уговорне одредбе и не препоручује се потписивање полисе без преузимања услова осигурања.

Омбудсман у осигурању је била и предавач на једнодневном припремно - едукацијском програму за полагање стручног испита за посреднике у осигурању, у организацији Агенције, са темом „Заштита потрошача корисника услуга осигурања и омбудсман у осигурању“. Имајући у виду да се уговори о осигурању најчешће закључују преко посредника у осигурању (заступника и брокера) будући посредници у осигурању упознају се о законским прописима и одредбама Кодекса пословне етике, са циљем да приликом закључивања уговора исте примјењују.

Активности у вези са приговорима и притужбама

У периоду од 01.01. 2015. до 31.12.2015. године, од укупно 118 писаних поднесака услове за поступање Омбудсмана у осигурању испунило је 108 писаних приговора.

Структура приговора по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2014.		31.12.2015.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	37	56,0	81	75,0
2.	Осигурање возила-каска	10	15,3	7	6,4
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	11	16,7	13	12,3
4.	Осигурање од штета на имовини	2	3,0	2	1,8
6.	Осигурање од пожара и других природних сила	3	4,5	1	0,9
7.	Здравствено осигурање	2	3,0		
8.	Осигурање робе у превозу			1	0,9
9.	Осигурање кредита			2	1,8
10.	Осигурање живота	1	1,5	1	0,9
УКУПНО:		66	100	108	100

Извор: База података

Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука/препука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштва за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; предложен начин рјешавања спора, одржана медијација итд.	80
Није у належности (од Омбудсмана тражено да донесе одлуку о постојању правног основа или висине штете тј. да мериторно ријеша предмет што није у његовој надлежности; странка није имала својство потрошача...)	7
Странка одустала	6
Обушављен поступак (разлози су били: странке постигле споразум прије окончања поступка код Омбудсмана у осигурању; друштво образложило свој став или извршило обавезу; странка није исцрпила претходно правно средство....)	5
Одговор на питање	3
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	7
УКУПНО:	108

Извор: База података

Преглед по осталим поднесцима

Начин рјешавања	Број
Односи са јавношћу	3
Информације, наредбе, мишљења, тумачења, упутства и одговори	4
Остали одговори	3
УКУПНО:	10

Извор: База података