

U periodu 01.01. do 31.12.2010. godine Kancelarija ombudsmana u osiguranju zaprimila je ukupno 106 predmeta, od toga:

- 92 pismenih prigovora i
- 14 molbi i pritužbi osiguranika, korisnika naknada iz osiguranja, odnosno trećih oštećenih lica.

U istom periodu zatražena je i pomoć, u vidu savjeta, te je ostvareno više od 200 telefonskih poziva, a oko 100 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo savjet u vezi sa ostvarivanjem prava iz ugovora o osiguranju.

Podneseni prigovori se odnose:

- osiguranje od odgovornosti za motorna vozila – 67 prigovora,
- osiguranje vozila-kasko - 11 prigovora,
- osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode – 9 prigovora,
- osiguranje od šteta na imovini – 4 prigovora,
- životno osiguranje -1 prigovor.

U vezi sa podnesenim prigovorima u 2010. godini, postupci su bili slijedeći:

- u 20 predmeta donesene su odluke/preporuke kojima je utvrđeno kršenje Kodeksa i predloženo društvu za osiguranje da otkloni utvrđeno kršenje,
- u 21 predmetu Ombudsman se oglasio nenadležnim (od Ombudsmana je traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet, što nije u njegovoj nadležnosti),
- u 4 predmeta donesene su odluke kojima je utvrđeno da društvo za osiguranje nije kršilo Kodeks,
- u 29 predmeta postupak je obustavljen (razlozi su bili: stranke postigle sporazum; u međuvremenu društvo za osiguranje obrazložilo svoj stav ili izvršilo isplatu; stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo; neovlašćen podnosilac zahtjeva; prigovor podnesen nakon isteka roka od 1 godine, ..),
- u 4 predmeta predloženo je posredovanje/medijacija Ombudsmana u osiguranju,
- u 13 predmeta stranka je odustala od prigovora,
- 1 predmet je ustupljen drugom nadležnom organu.

Postupak posredovanja Ombudsmana u osiguranju

U izvještajnom periodu stranke su pokrenule ukupno tri postupka posredovanja/medijacije Ombudsmana u osiguranju.

U jednom postupku posredovanja/medijacije, strane su postigle sporazum i na taj način izbjegle sudski spor, dok u drugom nisu postigle sporazum, pa su konačno rješenje spora prepustile sudu. U trećem postupku, pokrenutom na prijedlog stranke, društvo za osiguranje nije prihvatilo posredovanje/medijaciju kao mogućnost da se sporni odnos pokuša riješiti vansudski.

U istom periodu Ombudsman je u četiri predmeta predložio, posredovanje/medijaciju. U jednom predmetu je postignut dogovor i riješen spor, dok je u drugom predmetu spor djelimično riješen. U dva postupka, posredovanje/medijacija je održana, ali stranke nisu postigle sporazum, čime su rješavanje spora prepustile sudu.

Opšte preporuke

Opšte preporuke nastale su na osnovu zapažanja o najčešćim kršenjima Kodeksa poslovne etike od strane društava za osiguranje. U ovim preporukama Ombudsman je iznijela svoj stav o pitanjima koja su značajna za pravilnu primjenu Kodeksa poslovne etike i zakona, koji uređuju ili se dotiču osiguranja, i to:

- Opšta preporuka – Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva (od 16.06.2010. godine) odnosi se na pojašnjenja šta se smatra „obrazloženom ponudom“ za naknadu štete, odnosno „detaljno obrazloženim odgovorom“ u skladu sa Zakonom o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje;
- Opšta preporuka - Zloupotreba pri korišćenju vansudske nagodbe/poravnanja (od 31.12.2010. godine) u kojoj su izneseni uočeni slučajevi zloupotrebe ovog instituta ;
- Opšta preporuka – Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju (od 31.12.2010. godine) ukazala je na važnost zakonitog i postupanja u skladu sa Kodeksom, prije zaključivanja ugovora o osiguranju.

Opšte preporuke, pored toga što su dostavljene društvima za osiguranje, objavljene su i na službenoj internet stranici <http://www.azors.rs.ba/azors/ombudsman.html>