

U periodu **01.01. do 31.12.2011.** godine Kancelarija Ombudsmana zaprimila je 105 predmeta. Sa 17 predmeta prenesenih iz prethodne godine u radu je bilo ukupno 122 predmeta.

U istom periodu zatražena je i pomoć, u vidu savjeta, te su ostvarena 195 telefonska poziva, a 89 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo pojašnjenje u vezi sa pokretanjem postupka kod Ombudsmana.

Od ukupnog broja predmeta u radu 93 su bili prigovori na rad društava za osiguranje koji su podnijeli osiguranici ili treća oštećena lica, nakon provedenog internog žalbenog postupka u društvu za osiguranje. Ostali predmeti odnosili su se na druge aktivnosti kao što su opšti akti, odnosi sa javnošću, aktivnosti sa licima zaduženim za saradnju sa Ombudsmanom i dr.

Struktura prigovora po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Učešće %
1.	osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	61	65.59
2.	osiguranje vozila-kasko	14	15.05
3.	osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	9	9.68
4.	osiguranje od šteta na imovini	4	4.30
5.	osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	4	4.30
6.	osiguranje života	1	1.08
7.	Ukupno	93	100,00

Izvor: Baza podataka Agencije

U toku 2011. godine Ombudsman je donijela i dvije Opšte preporuke¹ i to: „Komunikacija sa podnosiocima odštetnih zahtjeva“ i „Nekorektne odredbe o gubitku prava iz osiguranja“.

Pored toga što su dostavljene društvima za osiguranje, jer se na njih i odnose, opšte preporuke su po ustaljenoj praksi, objavljene i na internet stranici Agencije, sa ciljem da se i osiguranici i treća oštećena lica upoznaju sa istima.

Na inicijativu Ombudsmana, u toku 2011. godine:

- održan je trening „Uspješna komunikacija i upravljanje konfliktima u procesu rješavanja šteta“,
- organizovan je i održan okrugli sto na temu: „Ugovor o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila“.

Pored navedenog, u cilju promovisanja vansudskog načina rješavanja sporova iz osiguranja Ombudsman u osiguranju je:

- na seminaru koji je održan za novinare, u okviru Twinning project BA 07 IB 01, u Banjaluci je 05.10.2011. godine predstavila dosadašnji rad,
- davala izjave za pisane i elektronske medije, te bila gost informativnih emisija na radiju i televiziji,
- učestvovala u edukacijskom programu za polaganje stručnog ispita za zastupnike i brokere u osiguranju za ispitni rok u 2011. godine sa temom „Zaštita potrošača korisnika usluga osiguranja i vansudski način rješavanja sporova iz osiguranja“.

¹Opšte preporuke iz ranijih godina:

- „Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva“
- „Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju – predugovorno informisanje“
- „Zloupotrebe pri korišćenju vansudske nagodbe/ poravnanja“