

U periodu od 01.01. 2013. do 31.12.2013. godine zaprimljeno je 76 prigovora. Prigovor je akt kojim se pokreće postupak vansudskog rješavanja spora iz osiguranja. U najvećem broju prigovori su se odnosili na osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, a podnosioci su bili treća oštećena lica.

#### *Struktura prigovora po vrstama osiguranja*

R.br.	Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Udio (%)	Broj prigovora	Udio (%)
		2012.god.		2013.god.	
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	35	68,63	54	71,05
2.	Osiguranje vozila-kasko	7	13,73	5	6,57
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	4	7,84	15	19,74
4.	Osiguranje od šteta na imovini	3	5,88		
5.	Osiguranje od opšte građanske odgovornosti	1	1,96		
6.	Osiguranje od požara i dr. prirodnih sila			2	2,64
7.	Zdravstveno osiguranje	1	1,96		
<b>Ukupno:</b>		<b>51</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

*Izvor: Baza podataka*

Najveći broj zaprimljenih prigovora, ukupno 41, riješen je u prvoj, ranoj fazi postupka. Doneseno je 9 preporuka sa prijedlozima kako vansudski riješiti spor. Održano je 8 posredovanja/medijacija, a 3 predmeta su prosljeđena Agenciji radi provođenja nadzora.

U 15 predmeta utvrđeno je da nije bilo kršenja Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje i da Ombudsman nije nadležan da riješi spor na način da donese meritornu odluku o pravnoj osnovanosti ili visini štete/odštete, jer je to u isključivoj nadležnosti sudova.

#### ***Pritužbe***

U istom periodu zaprimljeno je i 10 pismenih i 98 usmenih pritužbi. Pritužba je svaki akt, pismeni ili usmeni, po kojem se postupa, a koji je dat u vidu pritužbe, molbe, traženja savjeta, pojašnjenja, objašnjenja i drugo. U najvećem broju i pritužbe su se odnosile na osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, a podnosioci su bili treća oštećena lica ali i osiguranici kod nekih vrste osiguranja - nezgode i životnog osiguranja.