

U kancelariji Ombudsmana, u toku 2015. godine, je:

- zaprimljeno 118 pisanih podnesaka,
- ostvareno 230 telefonskih poziva i
- 140 stranaka lično je, dolaskom u Agenciju, zatražilo informacije, savjete i drugo u vezi sa ostvarivanjem prava iz osiguranja.

U najvećem broju stranke koje su se obraćale telefonski i usmeno dobile su odgovarajuće savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesporazum ili spor.

***Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu***

R.B.	Najčešći razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali
1.	Nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete/odštete
2.	Neblagovremene isplate ili isplate nespornog dijela štete
3.	Problemi u ostvarivanju prava po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode
4.	Nezadovoljstvo utvrđivanim stepenom invalidnosti kod osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode
5.	Nezadovoljstvo u vezi realizacije osiguranja u vezi sa kreditom
6.	Nezadovoljstvo odbijanjem osiguravača da vrati neiskorišteni dio premije
7.	Naplaćivanje potvrde o eventualno uloženim odštetnim zahtjevima radi ostvarivanja prava na bonus
8.	Nedostatak informacije o uslovima osiguranja i savjeta što bi trebalo učiniti da se dobije adekvatno pokriće

***Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja***

Povodom donošenja Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, koji je stupio na snagu 14.10.2015. godine, pored objave na internet stranici, u cilju informisanja građana izdato je i saopštenje za javnost. Navedenim saopštenjem građani su obavješteni da je donesen novi zakon i da su detaljno uređena obavezna osiguranja u saobraćaju i to:

- osiguranje putnika u javnom prevozu od posljedica nesrećnog slučaja,
- osiguranje vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima (osiguranje od autodgovornosti), kao i
- druga obavezna osiguranja u saobraćaju: osiguranje vlasnika vazduhoplova od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima i putnicima i vlasnika plovila na motorni pogon od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima.

Postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva u mirnom/vansudskom postupku propisani ovim zakonom treba da omoguće da oštećena lica jednostavnije i brže ostvare svoja zakonska prava u mirnom/vansudskom postupku i da se pri tome izbjegnju dodatni troškovi i smanji broj sudskih predmeta koji su u pravilu problematični, skupi i dugotrajni.

I ovim saopštenjem građanima je savjetovano da, prije nego što zakluče ugovor o osiguranju/polisu od autoodgovornosti, provjere da li društvo za osiguranje ima dozvolu za rad u Republici Srpskoj i u kojem svojstvu nastupa lice sa kojim zaključuju ugovor/polisu, kao i da pažljivo pročitaju sve ugovorne odredbe i ne preporučuje se potpisivanje polise bez preuzimanja uslova osiguranja.

Ombudsman u osiguranju je bila i predavač na jednodnevnom pripremno - edukacijskom programu za polaganje stručnog ispita za posrednike u osiguranju, u organizaciji Agencije, sa temom „Zaštita potrošača korisnika usluga osiguranja i ombudsman u osiguranju“. Imajući u vidu da se ugovori o

osiguranju najčešće zaključuju preko posrednika u osiguranju (zastupnika i brokera) budući posrednici u osiguranju upoznaju se o zakonskim propisima i odredbama Kodeksa poslovne etike, sa ciljem da prilikom zaključivanja ugovora iste primjenjuju.

### *Aktivnosti u vezi sa prigovorima i pritužbama*

U periodu od 01.01. 2015. do 31.12.2015. godine, od ukupno 118 pisanih podnesaka uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju ispunilo je 108 pisanih prigovora.

#### *Struktura prigovora po vrstama osiguranja*

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2014.		31.12.2015.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	37	56,0	81	75,0
2.	Osiguranje vozila-kasko	10	15,3	7	6,4
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	11	16,7	13	12,3
4.	Osiguranje od šteta na imovini	2	3,0	2	1,8
6.	Osiguranje od požara i drugih prirodnih sila	3	4,5	1	0,9
7.	Zdravstveno osiguranje	2	3,0		
8.	Osiguranje robe u prevozu			1	0,9
9.	Osiguranje kredita			2	1,8
10.	Osiguranje života	1	1,5	1	0,9
<b>UKUPNO:</b>		<b>66</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

*Izvor: Baza podataka*

#### *Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima*

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka/preporuka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; predložen način rješavanja spora, održana medijacija itd.	80
Nije u naležnosti (od Ombudsmana traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet što nije u njegovoj nadležnosti; stranka nije imala svojstvo potrošača...)	7
Stranka odustala	6
Obustavljen postupak (razlozi su bili: stranke postigle sporazum prije okončanja postupka kod Ombudsmana u osiguranju; društvo obrazložilo svoj stav ili izvršilo obavezu; stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo....)	5
Odgovor na pitanje	3
Prosljeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	7
<b>UKUPNO:</b>	<b>108</b>

*Izvor: Baza podataka*

#### *Pregled po ostalim podnescima*

Način rješavanja	Broj
Odnosi sa javnošću	3
Informacije, naredbe, mišljenja, tumačenja, uputstva i odgovori	4
Ostali odgovori	3
<b>UKUPNO:</b>	<b>10</b>

*Izvor: Baza podataka*