

У извјештајном периоду запримљено је 50 разних писаних поднесака (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 90 усмених консултација и одржано је 20 састанака који су резултирали рјешењем несугласице.

Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2019.		31.12.2020.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	26	44,1	23	51,1
2.	Осигурање возила - каско	3	5,1	2	4,4
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	21	35,5	11	24,5
4.	Осигурање живота	1	1,7	2	4,4
5.	Здравствено осигурање	2	3,4	-	-
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	2	3,4	1	2,2
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	2	3,4	3	6,7
8.	Осигурање кредита	2	3,4	3	6,7
УКУПНО:		59	100,0	45	100,0

Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање и предложено друштву за осигурање да исто отклони, странци предложен начин рјешавања спора, одржана медијација, постигнут споразум, странка одустала јер је спор ријешен прије формалне препоруке Омбудсмана, одговори у вези несугласице/спора, итд.	14
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешу спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преурањен приговор и сл)	5
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	23
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	1
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	2
Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	45
Одговори на питања	3
Одговори на притужбе, обавјештења и др. писане поднеске	2
Други поднесци укупно:	5
УКУПНО:	50