

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 50 raznih pisanih podnesaka (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i dr). Pored navedenog, stranke/potrošači u osiguranju su se obraćali dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesuglasicu ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje pred Ombudsmanom u osiguranju. Na taj način ostvareno je 90 usmenih konsultacija i održano je 20 sastanaka koji su rezultirali rješenjem nesuglasice.

Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2019.		31.12.2020.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	26	44,1	23	51,1
2.	Osiguranje vozila - kasko	3	5,1	2	4,4
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	21	35,5	11	24,5
4.	Osiguranje života	1	1,7	2	4,4
5.	Zdravstveno osiguranje	2	3,4	-	-
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	2	3,4	1	2,2
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	2	3,4	3	6,7
8.	Osiguranje kredita	2	3,4	3	6,7
UKUPNO:		59	100,0	45	100,0

Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni, stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, odgovori u vezi nesuglasice/spora, itd.	14
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, prigovori pravnih lica, preuranjen prigovor i sl)	5
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	23
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	1
Proslijeđeno Ombudsmanu u osiguranju FBiH	2
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	45
Odgovori na pitanja	3
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	2
Drugi podnesci ukupno:	5
UKUPNO:	50