

У извјештајном периоду запримљена су 52 писана поднеска (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 добили 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 120 усмених консултација.

Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2020.		31.12.2021.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	23	51,1	12	24,5
2.	Осигурање возила - каско	2	4,4	3	6,1
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	11	24,5	25	51,0
4.	Осигурање живота	2	4,4	2	4,1
5.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	1	2,2	3	6,1
6.	Осигурање од осталих штета на имовини	3	6,7	-	-
7.	Осигурање кредита	3	6,7	4	8,2
УКУПНО:		45	100,0	49	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.	11
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријеши спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преураћен приговор и сл)	6
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	26
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	2
Донесена одлука о обустави поступка	2
Споразум о поравнању	1
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	1
Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	49
Одговори на притужбе, обавјештења и др.писане поднеске	3
Други поднесци укупно:	3
УКУПНО:	52