

U izvještajnom periodu zaprimljena su 52 pisana podneska (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 dobili 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 120 usmenih konsultacija.

Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2020.		31.12.2021.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	23	51,1	12	24,5
2.	Osiguranje vozila - kasko	2	4,4	3	6,1
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	11	24,5	25	51,0
4.	Osiguranje života	2	4,4	2	4,1
5.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	1	2,2	3	6,1
6.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	3	6,7	-	-
7.	Osiguranje kredita	3	6,7	4	8,2
UKUPNO:		45	100,0	49	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.	11
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)	6
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	26
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	2
Donesena odluka o obustavi postupka	2
Sporazum o poravnanju	1
Proslijeđeno Ombudsmanu u osiguranju FBiH	1
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	49
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	3
Drugi podnesci ukupno:	3
UKUPNO:	52