

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 90 pisanih podnesaka (prigovori / zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i drugi pisani podnesci). Pored navedenog, stranke / potrošači u osiguranju su se obraćali dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona i/ili elektronske pošte, te dobile odgovarajuće informacije i savjete. Na taj način ostvareno je 109 konsultacija.

*Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja*

Red. br.	Vrsta osiguranja	31.12.2022.		31.12.2023.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	33	45,8	36	40,0
2.	Osiguranje vozila-kasko	5	6,9	7	7,8
3.	Osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja / nezgode	22	30,6	23	25,6
4.	Osiguranje života	7	9,7	9	10,0
5.	Osiguranje kredita	2	2,8	10	11,1
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	1	1,4	2	2,2
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	1	1,4	-	-
8.	Osiguranje od opšte građanske odgovornosti	-	-	2	2,2
9.	Zdravstveno osiguranje	-	-	1	1,1
10.	Osiguranje garancija	1	1,4	-	-
<b>UKUPNO:</b>		<b>72</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

*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 i data preporuka društvu za osiguranje da isto ukloni; stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, odgovori u vezi nesuglasice / spora, i sl.	18
Nije u nadležnosti Ombudsmana (prigovori pravnih lica, traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, preuranjen prigovor)	5
Konstatovano da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	60
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	-
Obustavljen postupak	6
Proslijeđeno Ombudsmanu FBiH	1
<b>Prigovori / zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:</b>	<b>90</b>
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr. pisane podneske	8
<b>Drugi podnesci ukupno:</b>	<b>8</b>
<b>UKUPNO:</b>	<b>98</b>