

У извјештајном периоду за примљено је 90 писаних поднесака (приговори / захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и други писани поднесци). Поред наведеног, странке / потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона и/или електронске поште, те добиле одговарајуће информације и савјете. На тај начин остварено је 109 консултација.

Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Ред. бр.	Врста осигурања	31.12.2022.		31.12.2023.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	33	45,8	36	40,0
2.	Осигурање возила-каска	5	6,9	7	7,8
3.	Осигурање лица од посљедица несрећног случаја / незгоде	22	30,6	23	25,6
4.	Осигурање живота	7	9,7	9	10,0
5.	Осигурање кредита	2	2,8	10	11,1
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	1	1,4	2	2,2
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	1	1,4	-	-
8.	Осигурање од опште грађанске одговорности	-	-	2	2,2
9.	Здравствено осигурање	-	-	1	1,1
10.	Осигурање гаранција	1	1,4	-	-
УКУПНО:		72	100	90	100

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 и дата препорука 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, и сл.	18
Није у надлежности Омбудсмана (приговори правних лица, тражено да мериторно ријешу спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, преурањен приговор)	5
Констатовано да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	60
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	-
Обушављен поступак	6
Прослијеђено Омбудсману ФБиХ	1
Приговори / захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	90
Одговори на притужбе, обавјештења и др. писане поднеске	8
Други поднесци укупно:	8
УКУПНО:	98