Анализа на претставките во периодот 1.1-31.12.2022 година

Претставка до Агенцијата за супервизија на осигурување се поднесува со цел заштита и остварување на правата и интересите на осигурениците, корисниците на осигурување и трети оштетени лица.

Осигурениците имаат право да поднесат претставка до АСО за работата на друштвата за осигурување и/или реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за осигурување (субјекти на пазарот на осигурување).

Доколку лицата не можат да ги остварат своите права согласно договорот за осигурување (полисата) или нивните права се загрозени со активност од страна на Субјектите, потребно е прво писмено да се обратат до истите. Доколку не се задоволни од одговорот или Субјектот не ги извести во рок од 30 дена, тогаш имаат право да поднесат претставка до АСО.

АСО реши 48% повеќе претставки во корист на осигуреници, најчесто се жалат на штети покриени со Европски извештај

Вкупниот број на поднесени претставки од незадоволни осигуреници лани достигна 267 е зголемен за 30 отсто во споредба со 2021 година. Овој податок е јасен индикатор дека граѓаните се почесто ја препознаваат Агенцијата за супервизија на осигурување како заштитник на нивните права од осигурувањето, што е приоритет и трајна заложба на менаџментот на ова регулаторни тело. Најголемиот број претставки поднесени против една осигурителна компанија изнесува 43. Од нив АСО во корист на осигуреници решил 22 претставки. Заради тежината на еден сторен прекршок утврден преку поднесена претставка од осигуреник, менаџментот на АСО изрече парична казна за една осигурителна компанија.

Агенцијата за супервизија на осигурување (АСО) реши 62 претставки во корист на осигуреници кои минатата година се пожалиле на квалитетот на услугите што ги добиваат од осигурителните компании. Бројот на претставки решени во корист на осигурениците лани е за 48 отсто повисок од истиот во претходната 2021 година.

Најголем број од сите позитивно решените претставки, вкупно 21, се од областа на заштита на правата на осигурување покриени со Европски извештај.

Заради масовноста на задолжителното осигурување од автомобилска одговорност токму за ова осигурување лани се поднесени 94 поплаки од незадоволни осигуреници. Од нив 60 поплаки се за штети кои биле покриени со Европски извештај. На штети покриени со полициски записник од настаната сообраќајна незгода се пожалиле 24 осигуреници и тоа е речиси на половина од бројот на поплаки за полициски записник добиени во 2021 година. Од поднесените 24 претставки АСО решил 10 во корист на осигурениците.

Најголем раст на бројот на претставки лани има за штети покриени со осигурување имот. Поднесени се вкупно 57 поплаки што е за 1,7 пати повеќе во однос на 2021 година. Во значајна мерка растот на претставки се должи на штети кои ги предизвика земјотресот во Битола на почетокот на 2022 година.

Кај најбрзорастечката класа – дополнителното односно приватно здравствено осигурување, кое го имаат повеќе од 100.000 граѓани, лани биле поднесени само 21 претставка. Од нив во корист на осигуреници АСО решил 5 претставки.

Според причините заради која се поднесуваат, најбројни се претставките во кои осигуреници се жалат на основата по која осигурителните компании ги утврдувале надоместоците за штета. Лани се поднесени 111 вакви претставки што е за 40 отсто повеќе од претходната споредбена година. Од нив, во корист на осигурениците, АСО решил 31 претставка.

Најголем раст на поплаките според причината за поднесување има кај претставките за начинот на кој компаниите ги обработуваат штетите. За овој период се поднесени 43 такви претставки што е за 1,7 пати повеќе од 2021 година. Од тие 43 поднесени претставки АСО решил 15 во корист на осигуреници.

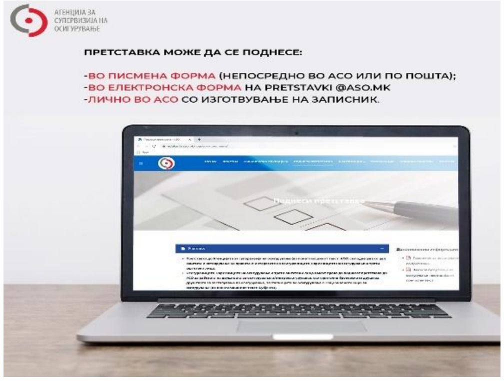
За две од 16 осигурителни компании лани не била поднесена ниту една претставка. И двете работат осигурување живот. Најголемиот број претставки поднесени против една осигурителна компанија изнесува 43. Од нив АСО во корист на осигуреници решил 22 претставки.

Од вкупно 267 поднесени претставки лани решени се 204. Во процес на решавање се 12, подносителите самоволно повлекле 23 претставки. АСО констатирал дека без основ за постапување се 28 поднесоци.

Од сите поднесени претставки граѓани поднеле 223 поплаки, а правни лица поднеле 44 претставки.

Претставка до АСО се поднесува ако осигуреникот не е задоволен од одговорот на осигурителната компанија за оштетното побарување или не добил одговор во рок од 30 дена. АСО не разледува анонимни претставки или случаи за кои се води судска или друга постапка. Претставката може да се поднесе во писмена форма преку архивата на АСО или преку пошта и исто така, во електронска форма на е-маил pretstavki@aso.mk или на следниот линк

https://edukacija.aso.mk/%d0%bf%d0%be%d0%b4%d0%bd%d0%b5%d1%81%d0%b8-%d0%bf%d1%80%d0%b5%d1%82%d1%81%d1%82%d0%b0%d0%b2%d0%ba%d0%b0/



Агенцијата за супервизија на осигурување (АСО)

е независно регулаторно тело кое го регулира пазарот за осигурување,

врши надзор над работата на осигурителните субјекти,

се грижи за заштита на правата на осигурениците и

придонесува за финансиска едукација и вклученост на населението.