

У периоду од **01.01. до 31.12.2016.** године, Омбудсман је запримио **119 писаних поднесака**. Поред писаних поднесака, странке су се обраћале и доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле неспоразум или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање. На тај начин остварено је **259 усмених комуникација**.
Услове за поступање Омбудсмана у осигурању у вансудском поступку испунило је **109 поднесака, приговора**.

Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2015.		31.12.2016.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	81	75,0	81	74,3
2.	Осигурање возила - каско	7	6,4	3	2,8
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	13	12,3	11	10,5
4.	Осигурање од осталих штета на имовини	2	1,8	1	0,9
5.	Осигурање од пожара и других природних сила	1	0,9	3	2,70
6.	Здравствено осигурање			2	1,8
7.	Осигурање робе у превозу	1	0,9		
8.	Осигурање кредита	2	1,8	4	3,7
9.	Осигурање живота	1	0,9	4	3,7
УКУПНО:		108	100	109	100

Извор: База података Агенције

У структури писаних приговора, највеће учешће имали су приговори у врсти осигурања: обавезно осигурање од одговорности за моторна возила, а што је у складу са учешћем премије ове врсте осигурања у укупној премији, при чему су подносиоци била трећа оштећена лица. Значајно је напоменути да се број приговора због неблаговремене исплате или неплаћања неспорног дијела одштете смањује.

Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова и другим писаним поднесцима

Начин рјешавања	Број
Донесена препорука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; предложен начин рјешавања спора, одржана медијација итд.	34
Није у належности (од Омбудсмана тражено да донесе одлуку о постојању правног основа или висине штете тј. да мериторно ријеша предмет што није у његовој надлежности; странка није имала својство потрошача...)	21
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској	25
Прослијеђено друштву за осигурање на надлежно поступање – преураћен приговор за поступање Омбудсмана	9
Обушављен поступак (разлози су били: странке постигле споразум прије окончања поступка код Омбудсмана у осигурању; друштво образложило свој став или извршило обавезу, странка није исцрпила претходно правно средство....)	5
Одговор на питање	5
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	10
Приговори/захтјевима за вансудско рјешавање спорова укупно:	109
Остали поднесци	
Информације	8
Одговори	2
Остали поднесци укупно:	10
Приговори и остали поднесци укупно:	119

Извор: База података Агенције