

У периоду **01.01. до 31.12.2017. године** запримљена су 102 разна писана поднеска (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др), од којих је 91 испунио услове за поступање Омбудсмана у осигурању, а остварено је и 197 усмених и телефонских консултација у којима су странке добиле одговарајуће информације те са друштвом за осигурање ријешиле неспоразум/спор без формално покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању.

*Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања*

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2016.		31.12.2017.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	81	74,3	50	54,9
2.	Осигурање возила-каска	3	2,8	6	6,6
3.	Осигурање од последица несрећног случаја/незгоде	11	10,1	21	23,1
4.	Осигурање живота	4	3,7	6	6,6
5.	Здравствено осигурање	2	1,8	1	1,1
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	3	2,7	2	2,2
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	1	0,9		
8.	Осигурање кредита	4	3,7	2	2,2
9.	Осигурање од грађанске одговорности			3	3,3
<b>УКУПНО:</b>		<b>109</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

*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 друштава за осигурање у Републици Српској и предложено 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, итд.	36
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешу спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања)	22
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	11
Прослијеђено друштву за осигурање на надлежно поступање – преурађен приговор	11
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	9
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	2
<b>Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:</b>	<b>91</b>
<b>Остали поднесци</b>	
Обавјештења о поступцима код других надлежних тијела и сл.	4
Одговори на питања	5
Притужба, обавјештење и др. поднесци	2
<b>Остали поднесци укупно:</b>	<b>11</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>102</b>