

У периоду **01.01. до 31.12.2018. године** запримљена су 98 разна писана поднеска (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др), од којих је 78 испунио услове за поступање Омбудсмана у осигурању, а остварено је и 193 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.

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

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2017.		31.12.2018.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	50	54,9	50	64,1
2.	Осигурање возила-каска	6	6,6	3	3,8
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	21	23,1	11	14,1
4.	Осигурање живота	6	6,6	4	5,1
5.	Здравствено осигурање	1	1,1	4	5,1
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	2	2,2	2	2,6
7.	Осигурање од осталих штета на имовини			2	2,6
8.	Осигурање кредита	2	2,2		
9.	Осигурање од професионалне одговорности	3	3,3	1	1,3
10.	Помоћ на путу			1	1,3
<b>УКУПНО:</b>		<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>78</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 друштва 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, одговори у вези несугласице/спора, итд.	25
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријеши спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица)	11
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	26
Преурањен приговор, подносилац нема својство потрошача и сл.	8
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	7
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	1
<b>Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:</b>	<b>78</b>
Одговори на питања	15
Одговори на притужбе, обавјештења и др.писане поднеске	5
<b>Други поднесци укупно:</b>	<b>20</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>98</b>