

У периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. године запримљена су 62 разна писана поднеска (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 120 усмених консултација и одржано је 25 састанака који су резултирали рјешењем несугласице

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

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2018.		31.12.2019.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	50	64,1	26	44,1
2.	Осигурање возила-каска	3	3,8	3	5,1
3.	Осигурање од последица несрећног случаја/незгоде	11	14,1	21	35,5
4.	Осигурање живота	4	5,1	1	1,7
5.	Здравствено осигурање	4	5,1	2	3,4
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	2	2,6	2	3,4
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	2	2,6	2	3,4
8.	Осигурање кредита			2	3,4
9.	Осигурање од професионалне одговорности	1	1,3		
10.	Помоћ на путу	1	1,3		
<b>УКУПНО:</b>		<b>78</b>	<b>100,00</b>	<b>59</b>	<b>100,00</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, одговори у вези несугласице/спора, итд.	24
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешити спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преурађен приговор и сл)	8
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	22
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	3
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	2
<b>Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:</b>	<b>59</b>
Одговори на питања	1
Одговори на притужбе, обавјештења и др.писане поднеске	2
<b>Други поднесци укупно:</b>	<b>3</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>62</b>