

## САОПШТЕЊЕ ЗА ЈАВНОСТ

Агенција за осигурање Републике Српске је самостална институција основана Законом о друштвима за осигурање, са јавним овлашћењима да регулише рад и надзире сва правна и физичка лица која се баве пословима осигурања и помоћним дјелатностима у осигурању. Од 01.04.2009. године Агенција ће остаривати своју улогу и у заштити потрошача, корисника услуга осигурања преко новоосноване организационе јединице - **Канцеларије омбудсмана у осигурању**.

Правни основ за успостављање и дјеловање Омбудсмана у осигурању садржан је у одредби члана 25. Закона о друштвима за осигурање, а детаљније регулисан подзаконским актима: Правилником о омбудсманима у осигурању, Правилима поступка омбудсмана у осигурању и Кодексом пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској. Овим актима се штите потрошачи корисници услуга осигурања и промовише мирно - вансудско рјешавање спорова насталих из уговора о осигурању.

**Омбудсман у осигурању је овлаштен да прима, прати и истражује све случајеве кршења закона, других прописа и Кодекса пословне етике од стране било којег друштва за осигурање у односу на права и интересе осигураника и оштећених лица.** Поступак се покреће подношењем приговора Омбудсману на рад одговорног друштва за осигурање. Право да поднесу приговор за утврђивање кршења закона, других прописа и Кодекса, имају лица која су се претходно обратила друштву за осигурање у интерном жалбеном поступку, па нису након тога задовољна одговором или нису добила никакав одговор у року од мјесец дана.

Поступак пред Омбудсманом се води по принципу правичности и економичности, уз настојање да, у што је могуће краћем року, и на начин који се сматра најбољим, ријешити спор. У том циљу Омбудсман може сам прикупљати доказе, тражити их од страна у спору или посредовати између страна у спору.

Уколико утврди да је дошло до кршење закона, других прописа и Кодекса, Омбудсман је овлаштен да доноси препоруке којима налаже отклањање кршења, али може и, уколико то обе стране прихвате, посредовати ради мирног рјешења спора.

Омбудсман није овлаштен да истражује кршења закона, других прописа и Кодекса уколико је од догађаја и чињеница прошло више од једне године, али стране у спору могу поднијети самоиницијативни захтјев за посредовање и покушати свој спор ријешити ван суда. Тиме се обезбјеђује знатна уштеда времена и новца, узајамним попуштањем и усаглашавањем, градећи при том будуће пословне односе.

Улога Омбудсмана није да замијени суд, јер не може одлучивати о имовинско-правним захтјевима, с обзиром да је то надлежност суда, али сви спорови не морају да заврше на суду.

За странке поступак пред Омбудсманом је, у правилу, бесплатан.

Кодекс пословне етике друштава за осигурање, правилници и правила која се односе на рад Омбудсмана, као и пратећи обрасци за покретање поступака код Омбудсмана објављени су на интернет страници Агенције за осигурање Републике Српске [www.azors.rs.ba](http://www.azors.rs.ba) и на интернет страницама друштава за осигурање. Више о улози и раду Омбудсмана и предностима мирног рјешавања спорова проистеклих из уговора осигурању биће, у наредним данима, доступно и у медијима.

Адреса Агенције за осигурање Републике Српске је Бањалука, улица Бана Милосављевића 8/II.

Омбудсман у осигурању,  
Љиљана Соколић

Директор  
Агенције,  
Божана Шљивар

У Бањалуци 25.02.2009.године