

U periodu od **01.01. do 31.12.2016.** godine, Ombudsman je zaprimio **119 pisanih podnesaka**. Pored pisanih podnesaka, stranke su se obraćale i dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesporazum ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje. Na taj način ostvareno je **259 usmenih komunikacija**.

Uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju u vansudskom postupku ispunilo je **109 podnesaka, prigovora**.

Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2015.		31.12.2016.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	81	75,0	81	74,3
2.	Osiguranje vozila - kasko	7	6,4	3	2,8
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	13	12,3	11	10,5
4.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	2	1,8	1	0,9
5.	Osiguranje od požara i drugih prirodnih sila	1	0,9	3	2,70
6.	Zdravstveno osiguranje			2	1,8
7.	Osiguranje robe u prevozu	1	0,9		
8.	Osiguranje kredita	2	1,8	4	3,7
9.	Osiguranje života	1	0,9	4	3,7
UKUPNO:		108	100	109	100

Izvor: Baza podataka Agencije

U strukturi pisanih prigovora, najveće učešće imali su prigovori u vrsti osiguranja: obavezno osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, a što je u skladu sa učešćem premije ove vrste osiguranja u ukupnoj premiji, pri čemu su podnosioci bila treća oštećena lica. Značajno je napomenuti da se broj prigovora zbog neblagovremene isplate ili neplaćanja nespornog dijela odštete smanjuje.

Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova i drugim pisanim podnescima

Način rješavanja	Broj
Donesena preporuka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto ukloni; predloženi način rješavanja spora, održana medijacija itd.	34
Nije u naležnosti (od Ombudsmana traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet što nije u njegovoj nadležnosti; stranka nije imala svojstvo potrošača...)	21
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj	25
Proslijeđeno društvu za osiguranje na nadležno postupanje – preuranjen prigovor za postupanje Ombudsmana	9
Obustavljen postupak (razlozi su bili: stranke postigle sporazum prije okončanja postupka kod Ombudsmana u osiguranju; društvo obrazložilo svoj stav ili izvršilo obavezu, stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo....)	5
Odgovor na pitanje	5
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	10
Prigovori/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	109
Ostali podnesci	
Informacije	8
Odgovori	2
Ostali podnesci ukupno:	10
Prigovori i ostali podnesci ukupno:	119

Izvor: Baza podataka Agencije