

U periodu **01.01. do 31.12.2017. godine** zaprimljena su 102 razna pisana podneska (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i dr), od kojih je 91 ispunio uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju, a ostvareno je i 197 usmenih i telefonskih konsultacija u kojima su stranke dobile odgovarajuće informacije te sa društvom za osiguranje riješile nesporazum/spor bez formalno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje pred Ombudsmanom u osiguranju.

Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2016.		31.12.2017.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	81	74,3	50	54,9
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	2,8	6	6,6
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	11	10,1	21	23,1
4.	Osiguranje života	4	3,7	6	6,6
5.	Zdravstveno osiguranje	2	1,8	1	1,1
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	3	2,7	2	2,2
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	1	0,9		
8.	Osiguranje kredita	4	3,7	2	2,2
9.	Osiguranje od građanske odgovornosti			3	3,3
UKUPNO:		109	100,0	91	100,0

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

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, itd.	36
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja)	22
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	11
Proslijedeno društvu za osiguranje na nadležno postupanje – preuranjen prigovor	11
Proslijedeno na nadzor stručnim službama Agencije	9
Proslijedeno Ombudsmanu u osiguranju FBiH	2
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	91
Ostali podnesci	
Obavještenja o postupcima kod drugih nadležnih tijela i sl.	4
Odgovori na pitanja	5
Pritužba, obavještenje i dr. podnesci	2
Ostali podnesci ukupno:	11
UKUPNO:	102