

U periodu **01.01. do 31.12.2018. godine** zaprimljena su 98 razna pisana podneska (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i dr), od kojih je 78 ispunio uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju, a ostvareno je i 193 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.

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

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2017.		31.12.2018.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	50	54,9	50	64,1
2.	Osiguranje vozila-kasko	6	6,6	3	3,8
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	21	23,1	11	14,1
4.	Osiguranje života	6	6,6	4	5,1
5.	Zdravstveno osiguranje	1	1,1	4	5,1
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	2	2,2	2	2,6
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini			2	2,6
8.	Osiguranje kredita	2	2,2		
9.	Osiguranje od profesionalne odgovornosti	3	3,3	1	1,3
10.	Pomoć na putu			1	1,3
<b>UKUPNO:</b>		<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

*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, odgovori u vezi nesuglasice/spora, itd.	25
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, prigovori pravnih lica)	11
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	26
Preuranjen prigovor, podnosilac nema svojstvo potrošača i sl.	8
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	7
Proslijeđeno Ombudsmanu u osiguranju FBiH	1
<b>Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:</b>	<b>78</b>
Odgovori na pitanja	15
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	5
<b>Drugi podnesci ukupno:</b>	<b>20</b>
<b>UKUPNO:</b>	<b>98</b>